

Anne Piipponen

**PALVELUJEN JA TOIMINTATAPOJEN  
MUUTTAMINEN SÄHKÖISTÄ ASIOIN-  
TIA KEHITTÄMÄLLÄ  
PKSSK/Siun sote**

Opinnäytetyö  
Sähköinen asiointi ja arkistointi

2017



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Anne Piipponen	Tradenomi (YAMK)	Marraskuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b>  Palvelujen ja toimintatapojen muuttaminen sähköistä asiointia kehittämällä PKSSK/Siun sote		
<b>Toimeksiantaja</b>  Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä / Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä Siun sote		
<b>Ohjaaja</b>  Mirja Lopenen		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategiasta nousevan sähköisen asiointin toteuttaminen asiakaspalvelua ja sen yhtä prosessia kehittämällä siten, että vuonna 2017 alusta toimintansa aloittavalla Siun sotella olisi käytössään sähköisen asiointin palvelukanava. Sähköisellä palvelulla haettiin nopeampaa ja parempaa asiakaspalvelua.</p> <p>Työssä selvitettiin, miten kuntayhtymän sähköinen asiointi tulee toteuttaa ja mitkä ovat keinot palvelun muuttamiseen sähköiseksi asiointipalveluksi. Vastauksia etsittiin pohtimalla käytössä olevan prosessin epäkohtia ja lainsäädännön tulkinnasta ja hyödyntämällä tarkoituksenmukaisia teoreettisia aineistoja. Työssä valittiin palvelukanava, jonka kautta sähköinen asiointi toteutettaisiin ja selvitettiin tietojärjestelmien rajapintojen valmiudet tiedon kulkeksi järjestelmästä toiseen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa eri vaiheita suunniteltiin, toteutettiin käytännössä ja tehtiin tarvittavat muutokset prosesseihin. Tutkimusmenetelmät olivat sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia. Kehittämistyö käsitti uuden sähköisen asiointipalvelun, Muistutus-palvelun, rakentamisen. Muistutus-palvelu on sosiaalipalveluun tai terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömän väline antaa palautetta kuntayhtymän toiminnasta. Tavoitteeseen pääseminen edellytti myös kuntayhtymän sisäisen muistutus-prosessin toimintatapojen ja -mallin uudistamisen.</p> <p>Tälle opinnäytetyölle asetetut tavoitteet toteutuivat ja sen tuloksia on otettu käyttöön tämän hetkisten tietojärjestelmien ja sähköisten työkalujen antamissa rajoissa. Siun sotella on käytössään Muistutus-palvelu, jonka rakentamisella maakuntaan luotiin valmiudet kahden suuntaiselle sähköiselle asiointille. Muistutus-palvelu toteutettiin Miunpalvelut-portaalin verkkoalustalla ja samalla kehitettiin verkkoportaalin sähköisten palvelujen toiminnallisuuksia. Sähköisen asiointipalvelun kautta asiakkaat saavat entistä nopeampaa ja parempaa palvelua. Kuntayhtymän muistutus-prosessi muutettiin sähköisin välinein toteutettavaksi. Maakunnan muilla julkisen hallinnon organisaatioilla on mahdollista muuttaa palvelujaan sähköiseksi Muistutus-palvelun toiminnallisuuksia hyödyntäen.</p>		
<b>Asiasanat</b>  asiointipalvelu, Muistutus-palvelu, palveluprosessi, sähköinen asiointi		

Author (authors)	Degree	Time
Anne Piipponen	Master of Business Administration	November 2017
<b>Thesis title</b>		63 pages 16 pages of appendices
Transformation of services and line of action by developing e-services PKSSK/Siun sote		
<b>Commissioned by</b>		
Joint Municipal Authority for Medical and Social Services of North Karelia / Siun sote – Joint municipal authority for North Karelia social and health services		
<b>Supervisor</b>		
Mirja Lopenen		
<b>Abstract</b>		
<p>The aim of the thesis was to design how to establish e-services in customer service based on the strategy of the Joint Municipal Authority for Medical and Social Services of North Karelia (PKSSK). Siun sote – Joint municipal authority for North Karelia social and health services started its operations in January 2017 with the implementation of an e-services channel. Siun sote was seeking faster and better customer service. Development work focused on providing the services with a single process and finding new ways of implementing customer service. The development work investigated how the electro the affairs of the joint municipal should be implemented, and what methods would be feasible to transform the current service into an on-line service. Answers were searched by exploring the benefits and drawbacks of the current administration and process, and the interpretation of legislation, and by using appropriate theoretical materials. This should result in choosing the feasible service channel for electronic transactions. The interfaces and state of readiness for transferring data from one data system to another was investigated as well.</p> <p>The thesis was carried out as an action study. Where different phases were planned and implemented in practice and necessary changes were made. The research methods were both qualitative and quantitative. The development work comprised the proposal design and construction for a new electronic service galled, Muistutus-palvelu, to renew the working methods and model of the internal reminder process in the joint municipal. Muistutus-palvelu is the tool for dissatisfied clients to provide feedback on the activities of joint municipal authority in the field of social services or health and medical care or related treatment.</p> <p>The goals for this thesis were achieved and the proposal was implemented within the technical and operative limits of the current data systems and electronic tools. There is now Muistutus-palvelu at Siun sote which was built to provide the state of readiness to create two-way e-services for the province of North Karelia. Muistutus-palvelu was built on the network platform of the Miunpalvelut portal and at the same time the functionality of the online portal's electronic services was developed. Through e-services, customers can get faster and better services. The reminder process of the municipal was changed to perform electronically. Other public service organizations in the province can change their services in to an electronic form by using the functionality of the Muistutus-palvelu.</p>		
<b>Keywords</b>		
customer-oriented, Muistutus-palvelu, service process, e-service		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISKOHTTEEN ESITTELY.....	7
2.1	Toimeksiantajan esittely .....	8
2.2	Kehittämistyön toiminnan perusta.....	8
2.2.1	Kuntayhtymän toiminnan kehittämisen lähtökohdat.....	8
2.2.2	ICT ja tietoturva .....	9
2.2.3	Tietopalvelut .....	9
2.2.4	Toimintaympäristön muutostekijät ja toiminnan päämäärät.....	10
2.2.5	Kuntayhtymän toiminnan kehittäminen ja toteuttaminen.....	11
2.3	Kehittämistyössä mukana olevat yhteistyötahot .....	13
2.3.1	Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy .....	13
2.3.2	Arcusys Oy .....	14
2.3.3	Innofactor Oy .....	14
3	KEHITTÄMISKOHDE, TAVOITE, MENETELMÄT JA TUTKIMUSONGELMAT .....	15
3.1	Kehittämiskohde, lähtötilanne ja aikataulu.....	16
3.1.1	Muistutus .....	16
3.1.2	Muistutus-prosessin lähtötilanne.....	17
3.1.3	Kehittämistyön aikataulu .....	19
3.2	Kehittämistyön tavoite.....	21
3.3	Kehittämistyön rajausta .....	21
3.4	Tutkimusmenetelmät .....	22
3.5	Tutkimusongelma .....	24
3.5.1	Ulkoisen asioinnin ongelmat .....	24
3.5.2	Sisäisen asioinnin ongelmat .....	25
4	KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN NÄKÖKULMA .....	25
4.1	Sähköinen asiointipalvelu .....	26
4.1.1	Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa .....	26

4.1.2	Julkisen hallinnon sähköiset palvelut .....	27
4.1.3	Sähköiset palvelumuodot .....	29
4.1.4	Sähköisten palvelujen saavutettavuus .....	30
4.1.5	Suunnitelmallisen asiointipalvelun osatekijät .....	32
4.2	Julkisen hallinnon tukikeinoja sähköisten palvelujen toteuttamisessa .....	32
4.2.1	Asianhallinta .....	33
4.2.2	Tietoturvallisuus ja tietosuojat .....	34
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOS .....	36
5.1	Kehittämistyön toteutus .....	36
5.1.1	Kyselytutkimuksen tekeminen käyttäjille .....	37
5.1.2	Yhteenvedo kyselyn tuloksista .....	46
5.2	Toiminnalliset menetelmät prosessin muuttamiseksi .....	46
5.2.1	Muistutus-palvelun rakentaminen .....	47
5.2.2	Toimintaohjeen valmistelu .....	49
5.3	Uusi Muistutus-palvelu .....	50
5.4	Uusi muistutus-prosessi .....	51
5.5	Tiedottaminen ja Muistutus-palvelun saavutettavuus .....	52
6	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET KEHITYSTYÖN JATKAMISEKSI .....	53
7	POHDINTA .....	54
	LÄHTEET .....	59

## KUVALUETTELO

## LIITTEET

Liite 1. Prosessikaavio Muistutus

Liite 2. Webropol-kysely muistutus-prosessin kehittämiseksi

Liite 3. Muistutus-prosessin toimintasuunnitelma / Siun sote

Liite 4. Muistutus-palvelun lomakemäärittelymuistio

Liite 5. Toimialuejohtajien toimintaohje 1/2017, muistutuksen käsittely

Liite 6. Siun soten tiedotuslehti tammikuu 2017

Liite 7. Siun soten nettisivu, muistutus

Liite 8. Miunpalvelut-portaali / Muistutus-palvelu

Liite 9. Aikajana työnkulusta

## 1 JOHDANTO

Julkiset palvelut ovat muuttumassa vauhdilla sähköisiksi palveluiksi, sillä asiakkaita ohjataan systemaattisesti käyttämään sähköisiä palveluja. Valtionvarainministeriön (2016) mukaan sähköiset palvelut lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja paikasta ja ajasta riippumatta. Sähköinen asiointi on nopein ja helpoin tapa viranomaisasioiden hoitoon. Sähköisellä palvelutuotannolla haetaan tehokkuutta ja verovarojen säästöjä. Tämän lisäksi sähköiset palvelut ovat helppoja ja turvallisia käyttää.

Julkisten palvelujen muuttaminen sähköiseksi tarvitsee tehokasta suunnittelua ja teknologian mahdollisuuksien ottamista paremmin käyttöön. Organisaatiolta vaaditaan pitkäjänteistä taustatyötä, jotta hyvin suunnitellut palveluprosessit ja niihin liittyvä toiminnanohjaus saadaan tietojärjestelmien avulla toteutettua. Käyttämällä hyväksi jo olemassa olevia verkkoratkaisuja ja integroimalla verkkoäylät keskustelemaan keskenään, ollaan askel lähempänä kahdensuuntaista sähköistä asiointipalvelua.

Opinnäytetyöni aiheena on Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän, jäljempänä PKSSK, sähköisen asioinnin kehittäminen siten, että uuden kuntayhtymän Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän Siun soten, jäljempänä Siun sote, aloittaessa vuoden 2017 alussa, oli käytössä sähköinen asiointikanava. Työn lähtökohtana oli PKSSK:n strategiasta nouseva palvelujen saattaminen ajan hengen mukaiseksi.

Opinnäytetyön tutkimuksellisena otteena käytettiin toimintatutkimusta. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisin menetelmin selvitettiin, miten kuntayhtymän sähköinen asiointi toteutetaan ja millä keinoin laadukkaampaa ja sujuvampaa asiakaspalvelua tuotetaan teknologian mahdollisuudet paremmin hyödyntäen. Tutkimuksellista ongelmaa lähestyttiin huomioimalla sekä ulkoisen että sisäisen asioinnin näkökulma. Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen edellyttivät molempien asiakkaiden huomioimisen kehitystyössä.

Kiinteänä osana sähköisen asioinnin toimintamallin rakentamisessa oli organisaation sisäisen palveluprosessin muuttaminen sähköisin työkaluin tehtäväksi. Kehittämistehtävän tuloksena syntyi sisäisten palvelujen toimintamalli, joka on

koottu ohjeeksi. Ohjeessa on kuvattu prosessin tehtävät, käytännöt ja tavat toimia. Toimintamallin muutos johdettiin kirjaamosta, jossa työskentelen asiansihteerinä. Aikajana työnkulusta, liite 9, selventää kehittämistyön etenemistä tehtävittäin.

Tämä opinnäytetyö on jatkoa vuosina 2012 – 2013 Pohjois-Karjalassa käytöön otetun sähköisen asioinnin alustan Miunpalvelut-portaalin verkkoliikenteen valmiuksien kehittämiseksi. Toteutus tapahtui luomalla yhteys sähköisen asiointipalvelun ja kuntayhtymässä käytössä olevan asiansihteerijärjestelmän välillä.

Miunpalvelut-portaali on tarkoitettu kuntien, kuntayhtymien ja kolmannen sektorin toimijoiden asiakaspalvelukanavaksi. Miunpalvelut-portaali toimii tällä hetkellä yhdensuuntaisen asioinnin kanavana. Valmiuksien luominen sähköiselle kahdensuuntaiselle asioinnille tukee alueellista kehitystyötä ja mahdollistaa osallistumisen kehitteillä oleviin kansallisiin hankkeisiin käytössä olevien järjestelmien rajapintojen valmiuksien ansiosta. Kehittämistyön etenemiseksi tarvittiin tiivistä yhteistyötä järjestelmätoimittajien kanssa.

Opinnäytetyön raportti koostuu kuudesta pääluvusta. Aluksi esitellään toimeksiantaja, perusta opinnäytetyölle ja opinnäytetyöhön liittyvät yhteistyötahot. Seuraavassa luvussa selvennetään kehittämiskohteeksi valikoidun prosessin käsitteitä ja kerrotaan kehittämistehtävän lähtötilanne. Tämän lisäksi esitellään kehittämistyölle laadittu aikataulu, tuodaan esille tavoitteet, esitellään itse kehittämistehtävä ja siihen käytetyt menetelmät. Tähän lukuun kuuluvat myös tutkimusongelma, ongelman ratkaisukeinot ja opinnäytetyön rajaus. Luvussa neljä käsitellään keskeisiä sähköisen palvelun taustoja ja käsitteitä. Tämän jälkeen ovat vuorossa tutkimuksen toteutus ja tulos. Ehdotukset toimenpiteistä sähköisten palvelujen kehitystyön jatkamiselle on omana lukunaan. Pohdinta - osassa tuodaan esille tutkimuksen aikana esille nousseita asioita ja pohditaan tutkimuksen onnistumista.

## **2 KEHITTÄMISKOHTEN ESITTELY**

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja. Käydään läpi kuntayhtymän strategiasta nousevia asioita, joilla on vaikutusta tämän opinnäytetyön

tekemiseen. Tuodaan esille tämän toimintatutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeät yhteistyötahot ja heidän tuottamat palvelut.

## **2.1 Toimeksiantajan esittely**

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä (PKSSK), jonka omisti 13 pohjois-karjalalaista kuntaa sekä yksi etelä-savolainen kunta, Heinävesi. PKSSK oli erikoissairaanhoitoa ja kehitysvammahuollon palveluja tuottava julkinen kuntayhtymä, joka vuoden 2017 alusta on ollut osa uutta kuntayhtymää Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymää Siun sotea. Kuntayhtymä tuottaa jatkossa koko Pohjois-Karjalan maakunnan alueen ja Heinäveden kunnan perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon palvelut.

Siun sote organisaationa on iso. Henkilöstön lukumäärä nousi yli 7 000, joten yhtenäisten palvelujen ja toimintamallien luominen on iso haaste aloittavalle kuntayhtymälle. Tällä muutoksella pyritään ennakoimaan tulevaa valtakunnallista sote-ratkaisua.

## **2.2 Kehittämistyön toiminnan perusta**

Kuntayhtymän toiminta on suunnitelmallista ja toimintasuunnitelmassa on mukana myös pitkän tähtäimen suunnitelma. Tämän kehittämistyön käynnistymisen perustui PKSSK:n vuoden 2015 toimintasuunnitelmaan. Kuntayhtymän toimintaa ohjaa terveydenhuoltolain (1326/2010) ja erityishuollon osalta sosiaalihuoltolain (1301/2014) säädökset. PKSSK purkautui vuoden 2016 lopussa ja toiminnot siirtyivät Siun sotelle. Toki erikoissairaanhoidon osalta toimintasuunnitelman toteuttaminen jatkuu edelleen Siun sotessa PKSSK:n strategian mukaisesti siihen asti, kun Siun sotelle valmistuu oma toimintasuunnitelma.

### **2.2.1 Kuntayhtymän toiminnan kehittämisen lähtökohdat**

PKSSK:n strategian lähtökohtana on varmistaa ”Parhaat palvelut oikeaan aikaan” jäsenkuntien asukkaille. Kuntayhtymän visio on tehokas ja toimintakykyinen sairaala, jossa potilaiden ja asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa palvelujen laatu ja saatavuus. Kehitysvammaisten hyvä elämä turvataan kehitys-



vammaisten erityishuollon palveluilla. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015, 1 ja 9.) Kaiken toiminnan lähtökohtana strategian mukaan on potilas tai asiakas. Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen strategia (2015, 3) tähtää pidemmän aikavälin suunnittelulla väestön tarpeista lähtevään suunnitteluun.

### **2.2.2 ICT ja tietoturva**

ICT -palvelujen tuottamisesta on kuntayhtymä tehnyt ostosopimuksen Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy:n, jäljempänä PTTK, kanssa. PTTK on hinnoitellut tuotteensa ja palvelunsa. Kuntayhtymä maksaa sopimuksen mukaisen hinnan tarvitsemistaan palveluista.

Kuntayhtymän tietoturvapoliitikassa (2015) on huomioitu tietoturvajärjestelmätoimintojen tietoturvan parantaminen ja määritelty kuntayhtymän kokonaisvaltainen tietoturvapoliittikka. Tietoturvapoliitikassa on sanottu myös, että tietoturvan toimintaa tulee tarkastella kuntayhtymän palvelujen varmistamisen ja jatkuvuuden näkökulmasta kaikessa toiminnassa. Tietoturva on yksi tärkeimmistä asioista, joka on otettava huomioon sähköisiä palveluja kehitettäessä.

### **2.2.3 Tietopalvelut**

Tietopalvelujen kehittäminen kuntayhtymässä käynnistyi vuonna 2014 kirjaamon perustamisella asiakirjahallinnan yksikköön. Kirjaamon resurssit mahdollistivat maakunnallisena hankkeena käynnistyneen tiedonohjaussuunnitelman, jäljempänä TOS, käyttöönoton asianhallinnassa vuoden 2016 alusta. TOS noudattaa maakunnallista tehtäväluokittelua ja siinä on otettu huomioon Arkistolaitoksen (2009) SÄHKE2-määräys. SÄHKE2-määräys määrittelee asiakirjallisten tietojen metatietojen tuottamisen periaatteet yksinomaan pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttämiselle sähköisessä muodossa. Samaa suunnitelmaa voidaan hyödyntää myös määräajan säilytettävissä asiakirjoissa.

Kuntayhtymässä tietopalvelut käytännössä tarkoittaa sitä, että johtavassa asemassa olevilla viranhaltijoilla ja heidän sihteereillään on käytössä asianhallintaohjelma minimissään lukuoikeuksin. Tiedot, jotka löytyvät asianhallintaohjel-

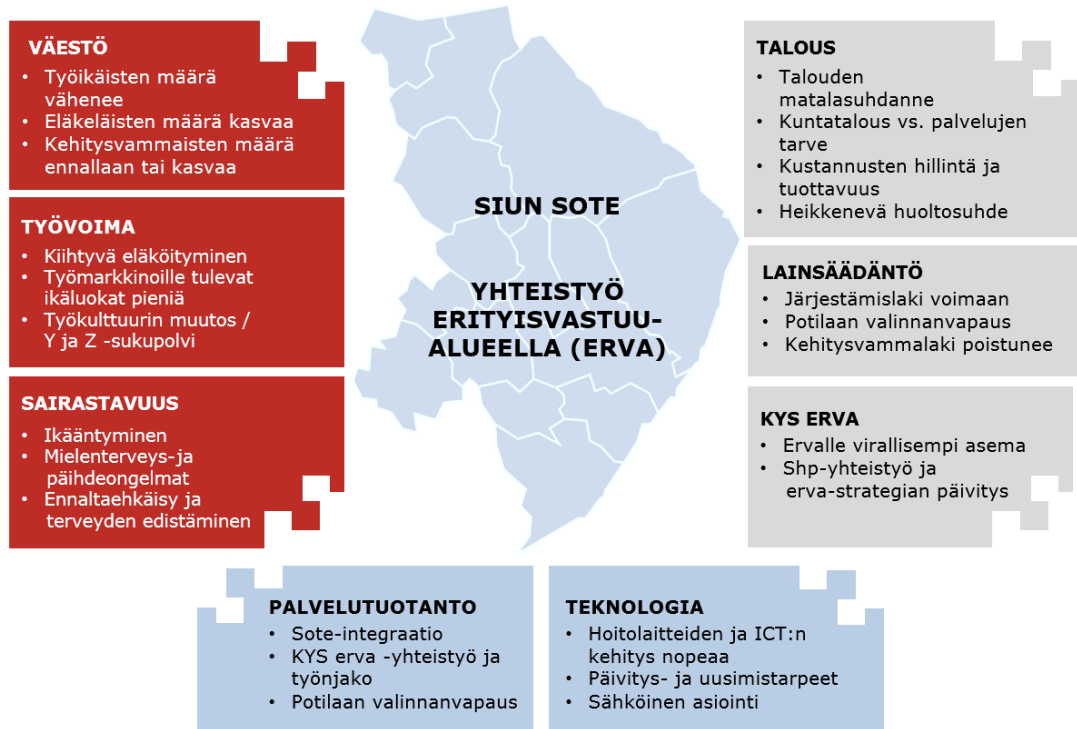
masta on heidän saatavillaan sähköisesti heti. Vanhempien ja hankalasti löydettävien asioiden tiedot etsitään pyynnöstä kirjaamon henkilökunnan toimesta.

Tiedonohjausjärjestelmän, jäljempänä TOJ, käyttöönotto tapahtui keväällä 2016. Tavoitteena oli hakea sähköisen arkistoinnin lupa pysyvästi säilytettävien asioiden osalta Arkistolaitokselta siten, että käyttöönotto olisi tapahtunut vuoden 2017 alusta. Sähköistä arkistointia ei kuitenkaan ole vielä otettu käyttöön pysyvästi säilytettävien asioiden osalta, koska valtakunnallisesti ei ole päästy kohtuuhintaiseen ratkaisuun asiassa. Arkistolaitokselta saadun ohjeen mukaisesti lyhyen määräjän (2 – 10 vuotta) säilytettävä tieto saadaan säilyttää asianhallintajärjestelmässä hävittämiseen saakka.

Vanhaan paperisena olevan arkiston hallintaan otettiin käyttöön Arkistonhallintajärjestelmä (ARHA) vuoden 2015 aikana. Järjestelmään syötetään tietoa asiakirjoista ja niiden sijainnista löydettävyyden takaamiseksi. Tietojen syöttäminen on hidasta, joten käytössä on edelleen myös paperiset arkistoluettelot.

#### **2.2.4 Toimintaympäristön muutostekijät ja toiminnan päämäärät**

Kuntayhtymän strategiassa on kuvattu, kuva 1, tulevaisuudessa toimintaan vaikuttaviksi tekijöiksi kuntayhtymän ulkopuoliset ympäristön muutostekijät, jotka ovat yhteiskunnallisia, taloudellisia ja demografisia (väestötieteellisiä). Myös strategian pitkän tähtäimen päämäärissä on huomioitu ympäristöön kohdistuvat mahdollisuudet ja uhat muutostekijöinä. Kuntayhtymän strategiassa on nostettu suunnitelmavuodelle tärkeimmiksi koetut muutokseen vaikuttavat tekijät kehityskohteiksi. Yksi näistä kehityskohteista on sähköisen asioinnin kehittäminen. Lisäksi muutostekijöiksi on otettu valtiovallan taholta tulevan ohjauksen vaikutukset ja yhteiskunnassa vallalla olevat suuntaukset. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015, 4.)



Kuva 1. Kuntayhtymän toimintaan vaikuttavat keskeiset muutokset tulevana vuosina (PKSSK:n strategia 2015)

Strategiset päämäärät kuvataan tahtotiloiksi ja kuvauksiksi, joilla halutaan asioiden olevan pitkällä aikavälillä ja visio ”Parhaat palvelut oikeaan aikaan” saavutetaan. Strategiset päämäärät ovat tyytyväiset asukkaat, sujuvat hoito- ja palveluketjut, vetovoimainen työnantaja sekä kilpailukykyinen ja kustannustehokas palvelutuotanto. Toiminnan päämäärissä on huomioitu myös henkilöstön, yhteistyötahojen ja johtamisen tarpeet. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015, 9.)

## 2.2.5 Kuntayhtymän toiminnan kehittäminen ja toteuttaminen

PKSSK:n strategian (2015, 13) tukijalat kertovat, missä asioissa kuntayhtymän tulee onnistua strategiakauden aikana, jotta suunta on kohti päämääriä. Tukijalkojen yksityiskohtaiset sisällöt ja toimenpiteet on määriteltä organisaa-tion eri tasojen toimintasuunnitelmissa. Kuvassa 2 on kerrottu PKSSK:n strategia-kauden tukijalat päämäärien saavuttamiseksi.



Kuva 2. Strategiakauden 2014 – 2018 tukijalat päämäärien saavuttamiseksi (PKSSK:n strategia 2015)

Organisaation sisäisestä näkökulmasta kehittämistyö kohdistuu vahvasti tukijalkoihin; ”Tarkoituksen mukaiset toimitilat ja teknologia” ja ”Tasapainoinen talous”. Kehittämistyössä tehdään prosessipohjaisesti loogisia ratkaisuja ja ICT:tä hyödynnetään toimintamallin kehittämisessä toimintalähtöisesti. Toimintakuluja saadaan paremmin hallintaan toimintoja järkeistämällä ja ottamalla käyttöön edullisimpia työkaluja.

Strategian toteuttamisessa tavoitteita viedään alaspäin organisaatiossa. Vuosittain arvioidaan organisaation toiminta strategisten tavoitteiden pohjalta ja tehdään johtopäätökset sekä sovitaan jatkotoimenpiteistä. Kuntayhtymän strategia on pohjana valmisteltaessa organisaation toiminta-alueiden vuosisuunnitelmia. Vuosisuunnitelmat pilkotaan palvelualueiden vuotuisiksi suunnitelmiksi ja vastuuyksiköt työssään toteuttavat omalta osaltaan kuntayhtymän strategisia tavoitteita. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015, 16.)

## **2.3 Kehittämistyössä mukana olevat yhteistyötahot**

Tähän kehittämistyöhön liittyvät teknologiset ratkaisut ovat PTTK:n ja asiointipalvelun järjestelmätoimittajien käsissä. Sähköisen palvelun kehittäminen vaatii yhteistyötä sähköisen verkkopalvelun tuottajan Arcusys Oy:n, asianhallintajärjestelmä toimittaja Innofactor Oy:n, PTTK:n ja PKSSK/Siun soten kesken. Seuraavassa esitellään lyhyesti tässä toimintatutkimuksessa mukana olevat yhteistyötahot ja heidän osuutensa kehittämistehtävässä.

### **2.3.1 Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy**

Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy (2017) on Pohjois-Karjalan kuntien ja kuntayhtymien omistama yhteinen ICT- ja muiden hallintoon liittyvien palvelujen tuottaja ja yhteishankintayksikkö. Yhtiö on voittoa tavoittelematon ICT-yhtiö. Tuotetut ICT-palvelut ovat mm. tietoliikenne-, työasema-, tietojärjestelmä-, tietoturva- ja tukipalveluita.

PTTK tuottaa ICT-palvelut kaikille 14 pohjois-karjalaiselle kunnalle, Pohjois-Karjalan erikoissairaanhoidolle, maakuntaliitolle, koulutuskuntayhtymälle ja joillekin kolmannen sektorin toimijoille Maaseudun sivistysliiton Pohjois-Karjalan Aluejärjestön kautta. PTTK vastaa sähköisten palvelujen kehittämisestä alueellaan. PTTK (2017) oli vuonna 2016 kiinteästi mukana rakentamassa Siun sotea. Yhtiön vastaa tietojärjestelmien ylläpidosta, tukitehtävistä ja niiden kehittämisestä yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasorganisaatioiden kanssa. Lisäksi yhtiö toimii kaikissa ICT:hen ja teknologiaan liittyvissä maakunnallisissa muutoksissa hankkeiden käynnistäjänä.

PTTK:lla oli iso rooli Muistutus-palvelun kehitystyössä. Yhtiö toimi ICT:hen liittyvien neuvottelujen kokoonkutsujana, hoiti yhteydenpidon järjestelmätoimittajien ja kuntayhtymän välillä sekä toimi ICT-asiantuntijana. Muistutus-palvelun toteutumiseen liittyen ensisijainen tehtävä yhtiöllä oli saada kuntayhtymältä kirjallinen suostumus Miunpalvelut-portaalin käyttöönottoon sähköisen asiointipalvelun toteuttamiseksi. Suostumus koskee yleensäkin Miunpalvelut-portaalin käyttämistä kuntayhtymän asiointikanavana.

### **2.3.2 Arcusys Oy**

Arcusys Oy (2017) on monipuolisia teknologisia yritysratkaisuja tarjoava yritys, joka on toteuttanut Miunpalvelut-portaalin palvelut valtiovarainministeriön määrittämää sähköistä asioinnin arkkitehtuuria käyttäen. Teknisesti sähköinen palvelukanava on integroitu yleisimpiin kunnan perusjärjestelmiin. Pohjois-Karjalan kuntien ja julkisten organisaatioiden käyttöön on toteutettu maakunnallinen ratkaisu Miunpalvelut-portaali. Miunpalvelut-portaali on osa kansallista palvelua suomi.fi. Tarkoituksena on koota kaikkien 14 kunnan ja Pohjois-Karjalan erikoissairaanhoidon sähköinen asiointia verkkoportaaliin. Kehittämistehtävän aloitusvaiheessa sopimus verkkoportaalin käytöstä oli 7 kunnalla. Yrityksen tavoitteena oli saada kaikki sote-asiointi Miunpalvelut-portaaliin.

Muistutus-palvelu toteutettiin Miunpalvelut-portaalissa ensimmäisenä PKSSK:n sähköisenä palveluna. PKSSK:n toiminnan päätyttyä Siun sote jatkoi Muistutus-palvelun käyttöä Miunpalvelut-portaalissa. Miunpalvelut-portaalin alustalle tullaan siirtämään kaikki Siun soten sähköiset palvelut jollain aikavälillä.

Arcusys Oy:n kanssa Muistutus-palvelun tekeminen alkoi muistutus-lomakkeen rakentamisella yhteistyössä PTTK:n ja kuntayhtymän kanssa. Palvelun rakentaminen piti sisällään itse sähköisen lomakkeen laatimisen, testauksen, korjaukset ja käyttöönoton. Heräteviestit ja sisältötiedoksiannot eri vaiheista kuuluivat olennaisena osana palvelun rakentamiseen. Lisäksi yhtiö antoi käyttöoikeudet ja -tunnukset palveluun.

### **2.3.3 Innofactor Oy**

Innofactor Oy (2017) on pohjoismaihin mm. Microsoft-ekosysteemin ratkaisuja tarjoava yritys. Yritys tarjoaa myös omia palveluratkaisuja, joista PKSSK:ssa on ollut käytössä asiantuntijajärjestelmä Dynasty. Dynasty-järjestelmän päätoiminnallisuus on asian- ja asiakirjahallinnassa, päätöstenhallinnassa, sopimushallinnassa ja yhteistietorekisterissä. Siun soten myötä myös sähköinen kokouksenhallinta otettiin käyttöön.

PKSSK:ssa on käytössä kaikki Dynastyn toiminnot. Vuoden 2016 aikana asiantuntijajärjestelmään integroitiin TOJ, joka loi haasteita ohjelman luotettavan toiminnan suhteen käyttöönoton alkuvaiheessa. TOJ:n rakentamisessa oli ratkaisemattomia ongelmia, jotka johtuvat vääristä menetelmistä ohjausjärjestelmän rakentamista aloitettaessa.

Innofactor Oy:n tehtävänä, tässä kehittämistyössä, oli luoda edellytykset ja avata Dynastysta rajapinta Muistutus-palveluun siten, että palveluun jätetty muistutus siirtyy asiantuntijajärjestelmän käsittelyyn mahdollisimman vähällä henkilöstöpanoksella.

### **3 KEHITTÄMISKOHDE, TAVOITE, MENETELMÄT JA TUTKIMUSONGELMAT**

Ulkoisen asiakkaan näkökulma sähköisen asiointipalvelun kehittämiselle oli saada laadukasta palvelua ajasta ja paikasta riippumatta. Tässä raportissa termiä ”ulkoinen asiakas” käytetään kuntayhtymän ulkopuolisesta asiakkaasta, joka voi olla sosiaalihuollon asiakas tai terveydenhuollon asiakas tai potilas. Kehittämistyölle asetettu tavoite täyttyisi myös, jos palvelu olisi nopeampaa. Sähköisen asioinnin tulisi tarjota myös turvallisempi palveluympäristö. Tuli pohtia, oliko toimintatapoja muutettava vai olivatko toimintatavat sellaisia, että ne voitiin jättää ennalleen.

Organisaation näkökulmasta muistutus-prosessin toimintamallin kehittäminen kuntayhtymän sisäisille asiakkaille oli tärkeää palvelun kokonaisuuden onnistumisen kannalta. Sisäisellä asiakkaalla tarkoitetaan tässä raportissa kuntayhtymän henkilökuntaan kuuluvaa henkilöä tai tahoa. Uuden muistutus-prosessin käyttöönoton tarkoituksena oli vähentää organisaation sisällä paperilla tapahtuvaa tiedonvaihtoa ja johdon sihteerien työpanoksen tarvetta sekä keskitää prosessin hallinnointia. Toisaalta prosessiin osallistuvien viranhaltijoiden työtapoja haluttiin ohjata nopeampien työkalujen käyttöön ja joustavaan tapaan antaa selvitys tai lausunto pyydettyyn asiaan. Lisäksi yhteydenpidossa organisaation sisällä tavoitteena oli hyödyntää turvallisia sähköisiä työkaluja.

### **3.1 Kehittämiskohde, lähtötilanne ja aikataulu**

Kehittämisen kohteeksi otettu muistutus-prosessi kaipaa selvennystä, sillä käsitteenä ”muistutus” ei ole tuttu läheskään kaikille, edes sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita käyttäville henkilöille. Tässä kappaleessa avataan käsitettä ”muistutus” ja kerrotaan mitä se tarkoittaa kuntayhtymän toiminnassa. Seuraavaksi käydään läpi kehittämisen kohteena olleen prosessin lähtötilanne. Lopuksi esitellään kehittämistyölle laadittu aikataulu.

#### **3.1.1 Muistutus**

Ulkoisen asiakkaan näkökulmasta muistutus on sosiaalipalveluun tai terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömän oikeus antaa palautetta kuntayhtymän toiminnasta. Muistutuksesta on säädetty lailla. Terveystieteiden tutkimuslaitoksen mukaisesta järjestämissuunnitelmasta annettu asetus (337/2011) edellyttää sairaanhoitopiirien kuntayhtymien sopimista suunnitelman laatimisen ja seurannan vastuista, toteutuksesta, toteutumisen seurannasta, arviointitavoista. Asetuksen mukaan väestön palvelutarpeen arvioinnissa on otettava huomioon tiedot alueen väestön terveydestä, hyvinvoinnista, palvelutarpeesta, palvelujen toteuttamisesta, laadusta ja toimivuudesta.

Sosiaali- ja terveysministeriön on antanut asetuksen laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta (341/2011). Asetuksessa on määritetty laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelman asiat. Mm. menettelytavat, jolla potilas ja hänen omaisensa voivat antaa palautetta potilasturvallisuuden ja laadunhallinnan puutteista.

Sosiaalihuoltolaki (1304/2014) turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeen mukaiset riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Muistutusmenettelystä on mainittu myös sosiaali- ja terveysministeriön antamissa laatusuosituksissa. Näitä laatusuosituksia ovat hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2014), vammaisten ihmisten asumispalveluista (2003), lastensuojelusta (2014) ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista (2007).

Organisaation näkökulmasta laki potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta (785/1992) velvoittaa toimintayksikköä käsittelemään muistutuksen asianmukaisesti ja antamaan siihen vastauksen kohtuullisessa



ajassa. Vastaus on oltava perusteltu ja asian laadun edellyttämällä tavalla laadittu. Jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että hoidosta tai kohtelusta saatava seurata vastattavaa, organisaatiota edellytetään neuvomaan, miten asia pannaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) velvoittaa toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan kirjaamaan muistutus ja käsittelemään se asianmukaisesti. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohdullisessa ajassa. Lisäksi vastaus on perusteltava.

Muistutus käsitellään kuntayhtymässä ulkoisen asiakkaan palautteena palveluista ja sitä käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laadun kehittämisen välineenä. Palaute ja niihin annetut vastaukset käsitellään yksiköissä, jota ne koskevat ja tarpeen mukaan otetaan huomioon koko kuntayhtymää koskevassa toiminnassa. Muistutus on myös johtamisen väline. Johdolle raportoidaan saapuneiden muistutusten lukumäärä yksiköittäin, syittäin ja muistutuksista aiheutuneet toimenpiteet neljä kertaa vuodessa. Tiedot siirtyvät tehtävuokituksen metatietojen mukaisesti asianhallintaohjelmasta raportointiohjelmaan. Raportoinnilla saadaan palvelun käyttäjän, potilaan/asiakkaan, mieliala mukaan yksikkökohtaiseenkin palvelujen kehittämiseen.

### **3.1.2 Muistutus-prosessin lähtötilanne**

Asiakas toimittaa tekemänsä muistutuksen kuntayhtymään joko postin välityksellä, sähköpostilla tai suojatulla sähköpostilla. Harvemmin muistutus tuodaan suoraan kirjaamoon, mutta asiakas voi jättää muistutuksen jonkin yksikön toimitettavaksi. Muistutus pitää olla allekirjoitettu, muutoin asiaa ei oteta käsiteltäväksi. Kirjaamo toimii asiakirjojen välittäjänä ja kirjaajana.

Muistutus-prosessi käynnistyy muistutuksen vastaanottamisella. Prosessi etenee asiakirjan kirjaamisella asianhallintajärjestelmään, jonka jälkeen muistutus lähetetään edelleen, tehdään tarvittaessa selvityspyyntö, vastaanotetaan annettu selvitys, valmistellaan vastaus ja lähetetään se allekirjoitettuna muistutuksen tekijälle sekä arkistoidaan asiakirjat. Lisäksi organisaation sisällä syntyneet asiakirjat viedään asianhallintajärjestelmään.

Prosessin kehittämisen lähtötilanteessa muistutukset tulivat kuntayhtymään suurimmaksi osaksi paperisena tai jos muistutukset tulivat suojatulla sähköpostilla, ne tulostettiin paperille. Muistutuksesta vastaava taho joutui usein pyytämään selvitystä organisaation sisältä saadakseen tietoonsa faktat muistutuksen kohteena olevasta työntekijästä tai tapahtumasta.

Kehittämistyön alkutilanteessa selvitykset pyydettiin paperisella selvityspyynnöllä ja selvitykset annettiin paperisena. Paperiset asiakirjat kiersivät useassa yksikössä ennen päätymistään vastauksen antajalle ja tähän meni kohtuuttoman paljon aikaa. Prosessin tämä vaihe kesti pahimmassa tapauksessa useita viikkoja.

Selvityspyynnot ja selvitykset annettiin paperisena. Vastaus lähti myös paperisena muistutuksen tekijälle. Kaikki asiakirjat skannattiin tai tallennettiin asiantalintajärjestelmään. Muistutusten säilytys ja arkistointi toteutettiin sähköisesti. Prosessi oli hidas ja aikaa vievä, sillä terveydenhuoltolaissa (337/2011) ja sosiaalihuoltolaissa (1304/2014) määritelty, vastauksen antaminen kohtuullisessa ajassa, ei aina täytynyt. Kuntayhtymässä kohtuullisena aika vastauksen antamiseen pidetään, yleisen käytännön mukaista, yhtä kuukautta.

PKSSK:n hallinnon sähköinen asiointi oli yhden suuntaista. Sähköiseen, suojattuun asiointiin kirjauduttiin kuntayhtymän nettisivulta ([www.pkssk.fi](http://www.pkssk.fi)). Suojatun asioinnin kautta asiakas voi tehdä potilaskertomusarkistoon kopiotilauksen ja tarkastuspyynnön. Kuntayhtymän kirjaamoon asiakas voi jättää suojatun asioinnin kautta potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimuksen, potilasrekisterin käytön selvityspyynnön, hakemuksen vainajan tietojen luovuttamisesta ja vahingonkorvaushakemuksen. Netissä oli myös muitakin täytettäviä lomakkeita, joilla asiakkaan oli mahdollisuus tehdä muistutus terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun, vaatia henkilörekisterissä olevien tietojen korjaamista ja antaa suostumus potilastietojen käyttämiseen. Nämä lomakkeet oli mahdollista täyttää netissä, mutta ne tuli tulostaa ja allekirjoittaa.

Jos asiakas lähetti asiakirjan sähköpostilla, lomakkeen toimittaminen oli hankalaa ja tietosuojan säilymisen vaatimus ei täytynyt. Täytetty hakemus oli allekirjoitettava, jonka jälkeen asiakirja oli muunnettava sähköiseen muotoon ja

tallennettava tiedostona, jotta sen sai liitettyä lähetettävään sähköpostiin. Suojatun asiointipalvelun käyttö hakemusten jättämisessä ei ollut suuressa suosiossa, sillä suurin osa hakemuksista lähetettiin edelleen paperisena postin välityksellä.

Tutkimuksen alussa olemassa olevan sähköisen asioinnin kustannukset olivat tiedossa. Ylläpitokustannuksia syntyi hankittujen järjestelmien käytöstä. Lisäksi ICT-palvelujen ostaminen PTTK:n kanssa solmitun sopimuksen mukaisin hinnoin oli kustannuksissa huomioitava.

Muistutus-palvelun prosessikaavio kokonaisuudessaan on opinnäytetyön liitteenä 1. Tässä raportissa käydään tarkemmin prosessikaaviossa tutkimuksen kohteena olevia tehtäviä läpi. Lähtökohta koko prosessin kehittämiseksi oli asiakkaalle annettava palvelun parantaminen. Johdon hyväksyntä sähköisen asioinnin kehittämiseksi oli olemassa, sillä sähköinen asiointi oli strategiassa yhtenä kehittämiskohteena. Tämä tarkoitti myös sitä, että muistutus-prosessin nopeuttaminen ja kohtuullisessa ajassa annettava vastaus edellyttivät henkilöstön osallistumista ja sitouttamista. Toisaalta järjestelmätoimittajienkin tuli osallistua kehittämistyöhön ja saattaa teknologia mahdollistamaan tarvittavat muutokset käytössä oleviin järjestelmiin.

### **3.1.3 Kehittämistyön aikataulu**

Kehittämistyön aikatauluun, taulukko 1, on merkitty ajankohdat, jolloin kulloisenkin vaihe tutkimuksesta tuli olla suoritettu. Kehittämistyössä mukana olevat vastuuhenkilöt/-tahot on ilmoitettu kulloisenkin tehtävän tarpeen mukaan. Kaikki muut kehitystyöhön osallistuvat organisaatiot nimesivät projektiin osallistaan vastuuhenkilön paitsi Innofactor Oy. PTTK hoiti yhteydenpidon Innofactor Oy:n kanssa koko tutkimuksen ajan.

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulu

Projektin vaihe	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Tiedonohjausjärjestelmä (TOJ) otettu käyttöön	3/2016	Anu Mutanen (PKSSK) / Innofactor Oy
Sähköisen lomakkeen suunnittelun käynnistäminen	5/2016	Anne Piipponen (PKSSK) / Anu Lehtonen (PTTK)
Webropol-kysely valmis lähetettäväksi	6/2016	Anne Piipponen
Webropol-kysely vastaukset	8/2016	Anne Piipponen
Sähköinen muistutus-lomake valmis	9/2016	Anne Piipponen (PKSSK) / Anu Lehtonen (PTTK) / Santtu Åkerman (Arcusys)
Kyselyn tulosten raportointi	9/2016	Anne Piipponen
Neuvottelut muistutus-prosessin käytännöistä toimialuejohtajien kanssa	10/2016	Anne Piipponen
Muistutus-palvelun testaus	11/2016	Anne Piipponen
Muistutus-palvelun käyttöönotto	1.12.2016	Anne Piipponen (PKSSK) / Santtu Åkerman (Arcusys)
Muistutus-prosessin ohje valmis ja uusi toimintamalli testattu	31.12.2016	Anne Piipponen
Muistutus-prosessista tiedottaminen	31.12.2016	Anne Piipponen
Muistutus-palvelu käyttöön Siun sotessa	1.1.2017	Anne Piipponen
Henkilökunta opastettu muistutus-prosessin käytäntöihin Siun sotessa	30.4.2017	Anne Piipponen

Kehittämistyön aikataulussa pyrittiin ottamaan huomioon kehittämisessä esiin tulevat tehtävät. Suurin osa kehittämistä vaativista tehtävistä oli tiedossa tutkimuksen alkaessa. Tutkimus edetessään toi kuitenkin lisätehtäviä, jotka oli toteutettava prosessin kehittämistyön jatkumiseksi.

### 3.2 Kehittämistyön tavoite

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli muuttaa PKSSK:n yksi asiointipalvelu sähköisiä työkaluja ja teknologian mahdollisuuksia käyttäväksi palveluksi. Aikaan saatu asiointipalvelu tulisi olemaan väylä muidenkin kuntayhtymän palvelujen muuttamiselle sähköiseksi. Valmis asiointipalvelun toimintamalli siirtyisi Siun soten käyttöön sen toiminnan käynnistyessä. Tarkoituksena oli olla maakunnan sähköisten palvelujen edelläkävijä luomalla edellytykset kahdensuuntaiselle sähköiselle asioinnille. Palvelun toteutuessa asiakkaat voivat asioida 24/7 ja saavuttaa palvelut olinpaikastaan riippumatta. Toimintamallissa tuli huomioida myös kuntayhtymän sisäisen asioinnin muuttaminen sähköisillä työkaluilla tehtäväksi. Uudella sähköisellä asiointipalvelulla pyritään vähentämään turvatonta asiointia ja ohjaamaan sähköinen asiointi tietosuojan säilyttävän turvallisen verkkopalvelun kautta.

Kehittämistyön tarkoituksena oli tukea myös toimintamallia, jossa kuntayhtymän hallinnon asiakaspalveluprosessin kaikissa käsittelyvaiheissa otettaisiin vähitellen käyttöön sähköiset työkalut. Sähköisten työkalujen hyödyntäminen parantaisi ulkoisen asiakkaan yhteydenottomahdollisuuksia, asian käsittelyvaiheiden seuranta ja palautteen saaminen nopeutuisi. Toisaalta kuntayhtymän sisällä sähköisten välineiden käyttö nopeuttaisi asian vireille tuloa, käsittelyä, päätökseen saattamista ja arkistointia. Lisäksi kehittämistyön toteutuksella tulisi olemaan kustannusvaikutusta palvelutuotantoon.

### 3.3 Kehittämistyön rajaus

Kehittämistyö rajautui palveluprosessiin, jolla asiakas saa nopeammin parempaa hallinnon palvelua kuntayhtymästä. Kehittämisessä tuli huomioida valtiovarainministeriön (2016) esittämät vaatimukset kansalaisten mahdollisuudesta käyttää julkisia palveluja paikasta ja ajasta riippumatta. Kuntayhtymässäkin haluttiin siirtyä nopeaan ja helppoon tapaan viranomaisasioiden hoidossa. Lisäksi siirtymisellä sähköiseen palvelutuotantoon haettiin tehokkuutta ja verovarojen säästöjä helpolla ja turvallisella palvelulla.

Kehittämiskohteeksi otettiin yksi prosessi, muistutus, jonka toimintatapoja muuttamalla luotaisiin sähköisen asiointipalvelun toimintamalli maakunnalli-

seen käyttöön. Tarkoituksena oli hyödyntää maakunnassa käytössä olevia tietojärjestelmiä, joista palvelualustan avulla avattiin verkkoyhteys tietojärjestelmiin. Huomioitava oli tietojärjestelmien valmius verkkoväylien avaamiseen ja tiedon siirtoon verkosta toiseen. Lisäksi kehittämiskohteen salassa pidettävät tiedot toivat omat haasteensa kehittämistyön toteutukseen.

Työtehtäviini kuntayhtymän kirjaamossa kuuluu mm. potilasreklamaatioiden käsittely ja tätä vasten peilaten, yhden palveluprosessin käyttäminen koko asiointipalvelun kehittämiseen, tuntui luontevalta ja tehtäväksiannon tavoite oli suunnitelmallisesti saavutettavissa. Kehittämistyössä syntyvä asiointimalli olisi hyödynnettävissä joko sellaisenaan tai pienillä muutoksilla muissakin sähköisin välinein tuotettavissa julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin hallinnon asiointipalveluissa.

### **3.4 Tutkimusmenetelmät**

Opinnäytetyön tutkimuksellista otetta pohtiessani päädyin toimintatutkimukseen. Pohdinnassani olivat mukana kehittämistutkimus ja toimintatutkimus, koska molemmat mielestäni olisivat sopineet opinnäytetyöni tutkimukselliseksi otteeksi. Perustan päätökseni sille, että tutkimuksessa on useita eri vaiheita, joita suunnitellaan, toteutetaan käytännössä ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Tutkimuksellisen otteen aiheellista pohdintaa tukee Kanasen (2014, 13) kirjoitus, jonka mukaan toimintatutkimus on hyvin lähellä kehittämistutkimusta ja niitä pidetään synonyymeinä. Metodologiassa niiden välillä on kuitenkin selvä ero. Koska toimintatutkimus ei ole pelkkä tutkimusmenetelmä vaan joukko tutkimusmenetelmiä, yksiselitteinen ja tarkka määritelmä on vaikeaa. Puhutaan tutkimusstrategiasta, jolla saadaan tietoa ilmiöstä ja lähestytään sitä muutoksen aikaan saamiseksi.

Kehittämistyöni menetelmää voidaan kutsua myös kehittäväksi toimintatutkimukseksi. Heikkisen (2001) mukaan kehittävästä toimintatutkimuksesta voidaan puhua silloin, kun teoria ja käytäntö yhdistyvät toimintatutkimuksessa. Tutkimus edellyttää useita kokeilevia vaiheita, joissa käytäntö, reflektio, suunnittelu ja toteutus vuorottelevat. Toimintatutkimuksellista tiedontuotannon tapaa luonnehditaan prosessimaiseksi. Tutkimuksellista tutkimusprosessia ei

voida tarkoin ennalta suunnitella, koska kehittämisprosessissa syntyvät havainnot ohjaavat prosessin etenemistä. Tavoite on tuottaa käytännöllistä tietoa. (Toikka & Rantanen 2009, 30.)

Cohenin ym. (2000, 188) mukaan toimintatutkimus on soveltuva menetelmä etsittäessä ratkaisuja tietyssä tilanteessa havaittuun ongelmaan. Menetelmällä lisätään uusia näkökulmia työskentelyyn työyhteisön sisällä. Ojasalon ym. (2009, 58) mukaan toimintatutkimuksesta puhutaan myös osallistavana tutkimuksena, jolla pyritään ratkaisemaan yhdessä käytännön ongelmia ja saamaan muutoksia aikaan. Tutkimuksella etsitään ratkaisuja ongelmiin käytännössä. Ongelmat voivat olla ammatillisia, eettisiä, sosiaalisia tai teknisiä. Kehittämisen ja tutkimuksen kohteina ovat yhteisön toimintatavat ja toimintatilanteet.

Toimintatutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusote ei sulje pois muiden aineistojen analyysimenetelmiä ja tiedonkeruuta. Oleellisiksi toimintatutkimuksen elementeiksi Coghlan & Brannick (2010) esittävät toiminnan muutoksen, yhteistoiminnan, tutkimuksen ja tutkijan mukanaolon. Toimintaan liittyvät muutokset ja parannukset ilman tutkimusta, ovat arkipäivän parannuksia työpaikalla. (Kananen 2014, 13–14.)

Perusteluna laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmän käytölle oli se, että prosessiin osallistuvilta selvitettiin kyselyn avulla prosessin nykytilaa ja mielipidettä prosessin uusista toimintatavoista. ICT-asiantuntijan ja verkkojärjestelmän toimittajan kanssa työn etenemiseksi käytiin neuvotteluja. PTTK:n tehtävänä oli selvittää järjestelmätoimittajien kanssa olemassa olevat toteutusresurssit, niiden mahdolliset kehitystarpeet ja aikataulut. PTTK:n tehtäviä ei ole käsitelty laajemmin tässä kehittämistehtävässä. Kuntayhtymän sisällä menetelminä olivat keskustelut ja pohdinnat uusista toimintatavoista ja niiden käyttöönotosta eri tahojen kanssa. Järjestelmissä tarvittavia työkalujen, esim. lomakkeiden suunnittelu kuului toiminnan kehittämistyöhön. Palvelun testaus antoi viitteitä siitä, olivatko palvelun toiminnalliset ratkaisut olleet oikeita ja parantiko asiakaspalvelu laadullisesti ja ajallisesti.

Kehittämistehtävässä tutkimuksellisen näkökulman pohdintaan hyödynnettiin sähköisen asioinnin kehittämiseen liittyviä ammattikorkeakoulun opinnäyte- töitä, aiheeseen liittyviä artikkeleita ja yliopistojen sekä ministeriöiden tutki- muksia. Lisäksi hallituksen kärkihankkeena olevan Digitalisaatio-hankkeen ja ministeriöiden aikaisempien sähköisten palvelujen kehityshankkeiden tuotta- maa aineistoa. Kuntayhtymän strategia ohjasi käytännössä ja pohdinnoissa tehtävän etenemistä. Kuntayhtymän toimintahan on lakisääteistä, joten opin- näytetyössä oli otettava huomioon myös lainsäädännöllinen ohjaus.

### **3.5 Tutkimusongelma**

Tutkimusongelmaksi nousi PKSSK:n strategiasta toimintaan vaikuttavista muutoksista sähköisen asioinnin kehittäminen. Aluksi oli selvitettävä, miten kuntayhtymän sähköinen asiointi toteutetaan? Tämän lisäksi oli löydettävä kei- not, joiden avulla toteutetaan täysin teknologian mahdollistama sähköinen asi- ointipalvelu.

Asiakaspalvelun tuottamisen tavoitteena oli parempaa asiakaspalvelua tekno- logian mahdollisuuksia paremmin hyödyntäen. Kuntayhtymän linjauksen mu- kaisesti asiakaspalvelua tuli kehittää sujuvammaksi ja helpottamaan asiointia. Tutkimuksellista ongelmaa lähestyttiin, niin ulkoisen kuin sisäisenkin asioinnin näkökulma huomioiden, tuomalla esiin kehittämisessä huomioitavia asioita ja ratkaisemaan niiden toteuttamisessa tarvittavat toimenpiteet.

#### **3.5.1 Ulkoisen asioinnin ongelmat**

Ulkoisen asiakkaan näkökulmasta palvelun saaminen kohtuullisessa ajassa ei aina toteutunut. Käsittely kuntayhtymässä voi venyä käsittelyprosessista joh- tuen tai tietojärjestelmistä johtuvista syistä kohtuuttoman pitkäksi. Joskus ei edes asian käsittelyn kiirehtiminen edistänyt palvelun nopeutumista.

Tietosuojan oli yksi tärkeimmistä huomioon otettavista asioista sähköisiä pal- veluja kehitettäessä. Asiakas itse asioidessaan ei aina tunnista tietoturvalli- suuteen liittyviä seikkoja. Hyvin usein asioidaan kuntayhtymään päin sähkö- postilla, jossa on mainittu henkilötunnus, pankkitilin numero tai omaan tervey- teen liittyviä asioita. Keinot ihmisten ohjaamiseksi turvallisten verkkopalvelujen piiriin tuli selvittää.



### 3.5.2 Sisäisen asioinnin ongelmat

Kuntayhtymän sisäistä prosessin kulkua nopeuttavat toimenpiteet tuli löytää. Sisäisessä palveluprosessissa oli turhia työvaiheita, joiden poistaminen nopeuttaisi asian käsittelyä. Järjestelmätöimittajien tahtotila vaadittaviin muutoksiin sähköisen palvelun ja asianhallintaohjelman rajapintojen valmiuksien osalta oli selvitettävä.

Tietosuojan toteutuessa määräysten mukaisesti palvelusta saadaan toimiva ja palvelua voidaan turvallisesti laajentaa tarpeen mukaan. Kaikissa verkossa olevissa palveluissa tuli ottaa huomioon tietosuojan säilyminen koko prosessin ajan. Kuntayhtymän näkökulmasta ihmisten asiointi kuntayhtymään päin ei aina täyttänyt tietoturvalle asetettuja vaatimuksia. Niin ulkoisten kuin sisäistenkin asiakkaiden välinpitämättömyys arkaluontoisten tietojensa sähköpostiviestittelyyn ilman suojattua yhteyttä on suuri riski myös kuntayhtymälle tietojen päätyessä väärin käsiin.

Kehittämistyöstä aiheutuu aina lisätyötä ja -kustannuksia. Kehittämistyön kokonaiskustannukset ja kustannusten merkitys tutkimuksen onnistumiselle oli selvitettävä. Em. asioiden lisäksi kehittämistyön aikataulu tuli laatia realistisesti, jotta kehittämistyö tulisi tehtyä parhaalla mahdollisella tavalla.

## 4 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN NÄKÖKULMA

Tässä osiossa käydään läpi sähköisen asiointipalvelun rakentamisessa huomioon otettavia asioita. Lähteinä käytetyt opinnäytetyöt peilaavat sähköisten palvelujen nykytilaa ja aiheeseen liittyvät tutkimukset antavat viitteitä siitä, mihin sähköisiä palveluja kehitettäessä on keskityttävä ja mitä kehitystyö tarkoittaa käytännössä. Lopussa tuodaan esille teoreettista näkökulmaa kirjaamon toimintaan sähköisessä asiointissa vaikuttavista tukikeinoista; asianhallinnasta sekä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta.

## **4.1 Sähköinen asiointipalvelu**

Julkisten palvelujen sähköisistä asioinnista on tehty tutkimuksia, joissa on saatu tuloksia niin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kuin muidenkin julkisten palvelujen eteenpäin viemiseksi. Tutkimus tuloksistakin käy ilmi, ettei kahdensuuntaista asiointipalvelua ole saatu teknologian kehityksestä huolimatta vielä käyttöön. Alla tietoa teknologian kehityksestä sosiaali- ja terveydenhuollossa ja muissa kansallisissa julkisissa palveluissa sekä mitä julkisen hallinnon sähköinen kehitys on kansainvälisesti. Tarkastelen myös, mitä tekijöitä tarvitaan sähköisen asiointipalvelun toteuttamiseen.

### **4.1.1 Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa**

Hyppönen ym. (2014) ovat tehneet tutkimuksen sosiaali- ja terveydenhuollon asioinnista. Tutkimuksessa on selvitetty kansalaisen kokemuksia ja tarpeita. Tutkimuksen ajankohtana ei ollut käytössä valtakunnallisen valtiovarainministeriön sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma, SADE ja SADe-Sote-palvelukokonaisuus, jossa kehitettävänä oli omahoitopolut, palveluhakemisto, strukturoitu palaute, ajanvarauksen määrittely, viestinvälityksen määrittelyt ja spontaanin palautteen määrittely. Tutkimukseen osallistuja oli kaikilta Suomen sairaanhoitopiirien alueilta.

Tutkimuksen tulosten mukaan tärkeimmiksi tavoitteiksi sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiselle asiointille ovat tietoturva, tehokkuus, nopeus, helppous ja virheettömyys. Tuloksissa yksi 24/7 tärkeä toiminnallisuus oli ”muiden potilaiden tai asiakkaiden antama sähköinen palaute”. Lisäksi olemassa olevien käyttökokemusten perusteella kansalaiset kokivat tietoturvan, päällekkäisten tutkimusten välttämisen, palveluun pääsyn ja hoidon saannin nopeutumisen sekä lääkitysvirheiden välttämisen kaikkein tärkeimmiksi tavoitteiksi sähköisessä asiointissa. (Hyppönen ym. 2014, 71–75.)

Hyppönen ym. (2014) mukaan Oma-kanta-palvelun kaltaiset uudet palvelukonseptit edellyttävät myös palvelutuottajan asiointiprosessien kehittämistä sellaisiksi, että niillä pystytään vastaamaan oirenavigaation, avuntarpeen itsearviointi- ja riskitestin herättämiin palvelutarpeisiin, joita portaalien tarjoama ohjeistus ja tieto eivät täytä. Tällaisten uudenlaisten palvelujen käyttöönotto on

viestinällisesti iso haaste ja palveluntuottajille toiminnallinen iso haaste. Kuitenkin riskitestien ja palvelustelin kaltaisten palvelujen linkittäminen palveluhakemistoon tulee lisäämään palveluihin ja sähköisiin palveluihin hakeutumista.

Palveluista annettava palaute ei vielä toistaiseksi ole yleistä. Hoitopaikan valinnanvapaus tulee lisäämään sähköisen palautteen antamista varsinkin, kun asiakkaat saavat toisten hoitopaikkojen arviot käyttöönsä. Uudet sähköiset palveluportaalit tulevat vaatimaan runsaasti markkinointia. (Hyppönen ym. 2014, 75.)

#### **4.1.2 Julkisen hallinnon sähköiset palvelut**

Lehtosen (2016) opinnäytetyön mukaan Pohjois-Karjalan sähköisen asioinnin projektien käynnistämisen myötä otettiin ensimmäiset sähköisen asioinnin lomakkeet käyttöön vuosina 2012 – 2013. Käyttöön otetun verkkopalvelun, Miunpalvelut, ratkaisut toimivat yksinkertaisella rakenteella. Palvelu oli rakennettu luetteloksi, josta löytyi sähköisen asioinnin lomakkeita, kuntavalinta ja Vetuma-kirjautumislinkki. Tavoitteena oli saada yhteinen verkkoportaalit Pohjois-Karjalan maakuntaan. Verkkoportaaliiin oli tarkoitus keskittää kaikki Pohjois-Karjalan kuntien tarjoamat sähköiset palvelut.

Verkkopalvelujen vuorovaikutteisuutta tutkiessaan Leskinen (2008) on havainnut, että tuolloin sähköiset palvelut välittivät tieto yhdensuuntaisesti. Tällöin ei myöskään tunnistautumista edellyttävä kahdensuuntainen vuorovaikutus ole ollut mahdollista. Tutkimuksessa muutamalla asiakkaalla oli ollut mahdollisuus käynnistää sähköinen suojattu asiointi palvelussa, jossa oli toteutunut kolmitasoinen suojaus eli asiakkaan käyttäjätunnus ja salasana tai matkapuhelimen PIN-koodi ja potilastietojärjestelmän henkilötietojen tarkastusmahdollisuus.

Sähköiset palvelut olivat pääasiassa tiedottamista, anonyymisti käytettävää verkkopalvelua, johon käyttäjä tunnistaui joko kevyesti tai käyttäen vahvaa tunnistautumista. Tietojärjestelmät olivat verkkopalveluja, jotka oli integroitu terveydenhuollon organisaatioiden tietojärjestelmiin. Pääasiassa sähköisiä palveluja käytettiin organisaatioiden toiminnan täydentämiseen ja uudistamiseen. (Leskinen 2008, 76.)

Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta (533/2016) on määritelty mitä vahva tunnistautuminen on. Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilön yksilöimistä ja tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköisesti käyttämällä sähköistä menetelmää. Tunnistautuminen perustuu vähintään kahteen vaihtoehtoon kolmesta. Vaihtoehdot ovat salasana tai jokin muu sellainen, jonka tunnistusvälineen haltija tietää, sirukorttiin tai johonkin muuhun, mikä on tunnistusvälineen haltijan hallussa tai sormenjälkeen tai johonkin muuhun tunnistusvälineen haltijan yksilöivään ominaisuuteen.

Valtiovarainministeriön (2001) mukaan sähköiset asiointipalvelut ovat yksi verkkopalvelujen alaryhmä. Verkkopalveluilla tarkoitetaan tietoverkkojen kautta saatavia sähköiseen muotoon tuotettua materiaalia ja palveluita. Valtiovarainministeriö on määritellyt julkaisemassaan hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmassa vuosille 2002 – 2003 verkkopalvelut seuraavasti: ” Verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille ja hallinnon yksiköille tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksen tekoon. (Toivanen 2006, 58.)

Toivanen (2006, 58–59) on käsitellyt sähköisiä asiointipalveluja kuntien hallinnon uudistajana. Verkkopalvelut olivat 1900-luvun puolivälissä pääasiassa informaatiopalveluita ja tämä pitää paikkansa vielä tänäkin päivänä. Tietoyhteiskunnan myötä tiedon tuottaminen ja saavutettavuus on lisääntynyt. Samalla kansalaisten odotukset julkishallinnon tiedon saatavuuteen on merkittävästi muuttunut.

YK on julkishallinnon sähköistä kehitystä käsittelevässä raportissa esittänyt hallinnon sisäisten asiointipalvelujen kattavan koko hallinnon tietopalvelut tai vain määrätyle organisaatiolle, yksikölle tai henkilölle kohdistettuja, rajattuja ja suojattuja internetpalveluja. Palvelut voivat kohdistua myös määrätyle alueille tai hallinnontasolle. Julkishallinto voi suunnata tietopalveluja yrityksille toimialan tai koon perusteella kohdistettuina palveluina. Kansalaiset ovat myös yksi julkisten palvelujen käyttäjäryhmä. Julkisen hallinnon on informaa-

tioteknologian käyttöönotossa noudatettava käytännöksi muodostuneita julkisten palvelujen tuotannon periaatteita. Sähköisten palvelujen käyttöönotossa julkinen sektori on edennyt yksityistä sektoria hitaammin. (United Nations 2003, 134.)

Julkishallinnon sähköisten asiointipalvelujen tuotantoa ohjaa ja nopeuttaa tai hidastaa lainsäädäntö. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13 tarkoituksena on ”lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä”. Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää viranomaisen ilmoittamaan määriteltyyn laitteeseen tai osoitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. (Toivanen 2006, 69.)

Sähköisen palvelujen ohjelmistojen kehittämisessä on tultu siihen, että ohjelmatoimittajien tulee ottaa paremmin huomioon ohjelmistojen muutostarpeet ja reagoida tarpeisiin nopeammin. Luoman (2009) mukaan ketterien kehitysmenetelmien käyttö on yleistynyt. Kehitysmenetelmillä tarkoitetaan ohjelmistojen kehitysmenetelmiä, joilla vastataan ohjelmistoprojektien muutoksiin nopeammin ja paremmin. Asiakaslähtöisyys, lyhyiden kehitysjaksojen välillä ohjelmiston osien julkaisu ja menetelmän helppo oppiminen, ovat ketterien menetelmien ominaispiirteitä.

#### **4.1.3 Sähköiset palvelumuodot**

Toivasen (2006) mukaan sähköiset palvelut uutena palvelumuotona voivat asettaa vaatimuksia ja haasteita tuottajaorganisaation lisäksi palvelujen asiakkaille. Palvelujen käyttö vaatii käyttäjiltään tiettyä osaamista ja kiinnostusta vaihtoehtoisten palvelujen käyttämiseen. Palvelun tuottajaorganisaation on huomioitava ja varmistettava käyttäjien riittävä palvelutaso sekä uuden palvelumuodon tunnettuus. Tunnettuutta hidastaa se, ettei julkishallinnon organisaatiot markkinoi palvelujaan, koska palvelujen tarve ja käyttäjäkunta ovat jo valmiina.

Sähköinen lomake on asiointipalveluiden tyypillinen muoto Taavila (2000) mukaan. Todellinen sähköinen ja kaksisuuntainen asiointi edellyttää, että lomakkeen tulee olla saatavissa, täytettävissä ja lähetettävissä asiaa hoitavalle viranomaiselle verkon kautta. Sähköisen lomakkeen käsittely nopeuttaa käsittelyprosesseja, koska viranomainen voi käsitellä, tarvittaessa siirtää käsittelyn yksiköstä toiseen ja arkistoida lomakkeen sähköisesti. Sähköisten lomakkeiden tehokkaan hyötykäytön esteenä on sähköisten asiointipalvelujen rinnakkaiskäyttö perinteisten palvelujen kanssa. Palveluprosessien on mukauduttava molempiin palvelutapoihin. Tämä tarkoittaa sitä, ettei sähköisten palveluiden tuotantoprosesseja voida aina rakentaa vain ainoastaan sähköisten palveluiden tarpeet huomioiviksi. (Toivanen 2006, 60.)

Toisaalta sähköiset asiointipalvelut voivat menestyä sitten, kun julkinen hallinto on laajentanut niiden kattavuutta kaikkiin tieto- ja viestintätekniikan avulla tapahtuviin toimintoihin. Loppukäyttäjien tulee kokea saavansa hyötyä palvelujen käytöstä. Jos näin ei tapahdu, palvelujen käyttöaste jää vähäiseksi. Palvelujen tulee tarjota alusta alkaen sekä tuotanto-organisaatioille että palvelujen käyttäjille etua muihin palvelutuotantotapoihin nähden. (Toivanen 2006, 93–94).

#### **4.1.4 Sähköisten palvelujen saavutettavuus**

Hallinnon asiakas hyödyntää informaatio- ja viestintätekniikan palveluita asioidessaan sähköisesti. Sähköisien tiedonsiirtomenetelmien käyttöön perustuvalla sähköisellä asiointipalvelulla tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköpostia hallituksen esityksen 17/2002 mukaisena tietoverkkopalveluna, sähköistä lomaketta tai sähköisen tietojärjestelmän käyttöoikeutta tai muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy kaapelia tai langatonta tietoliikenneverkkoa pitkin. (Voutilainen 2009, 46–47.)

Vuorovaikutteinen sähköinen asiointipalvelu tarkoittaa asiointia sähköisiä tiedonsiirtomenetelmien hyödyntäen. Asiakas voi kysyä viranomaiselta sähköistä asiointipalvelua käyttäen neuvoa, tarkastella viranomaisen järjestelmässä omia tietojaan, täyttää hakemuslomakkeita, jolloin osa tiedoista täydentyy lomakkeelle viranomaisen järjestelmästä, seurata omien asioidensa käsittelyn etenemistä ja saada päätös hakemukseensa sähköisesti. Toisaalta sähköisten

asiointipalvelujen tarkoituksena on tehostaa hallintoa ja tuottaa palvelut pienemmällä henkilöresurssilla synnyttäen kustannussäästöä. (Voutilainen 2009, 48.)

Sähköisen asiantipalvelun tuotannon ja käytön edellytyksenä on riittävän tasoinen informaatioteknologinen infrastruktuuri ja tarvittavat informaatioteknologiset järjestelmät. Palvelujen käytössä on myös välttämätöntä riittävä teknologia, jolla saavutetaan riittävä volyymi käyttäjämäärässä ja kohderyhmän palvelujen alueellinen kattavuus informaatioteknologian laadukkaalla infrastruktuurilla. Valtioneuvoston kanslian raportissa (2005) on korostettu järjestelmien vaatimuksia nostamalla avoimet rajapinnat ja järjestelmien keskinäinen integroitavuus informaatioteknologiaan nojaavien kehittämishankkeiden edellytyksiksi. (Toivanen 2006, 112.)

Voutilaisen (2009, 51) mukaan säännös SAVL 5.1 § velvoittaa viranomaista tarjoamaan sähköisiä asiantipalveluja, mikäli sillä on siihen edellytykset olemassa. Säännös ei kuitenkaan luo yksittäiselle henkilölle oikeutta vaatia sähköisten asiantipalvelujen järjestämistä. Säännöstä on käsiteltävä lähinnä toimeksiantona, jonka tarkoituksena on edistää olemassa olevin voimavaroin sähköisten asiantipalvelujen rakentamista.

Viranomaisen tulee tarjota asiakkaan kannalta teknisesti yhteensopivia ja helppokäyttöisiä ohjelmistoja sekä laitteita. Tietojen saavutettavuus ja sähköisten palvelujen käytettävyys kuuluvat viranomaisen tehtäviin. Palvelujen saatavuus, soveltuvuus, kohtuuhintaisuus ja esteettömyys on huomioitava sähköisiä asiantipalveluja kehitettäessä. Sähköisten palvelujen suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon markkinoilla oleva tarjonta erilaisista selainversioista ja keskimääräiset tietoliikenneyhteyksien nopeudet. Tarjottavan palvelun sisältö tulee olla eri toimintojen osalta helppokäyttöinen ja selkeä. Viranomaisen on varmistettava asiointissa riittävä tietoturvallisuus. (Voutilainen 2006, 239.)

Sähköiset tiedonsiirtomenetelmät tulee olla toimintakunnossa ja käytettävissä muulloinkin kuin virastojen aukioloaikoina. Lähtökohta sähköiseen asiointiin on ajasta ja paikasta riippumattomuus. 24/7-periaatteen palvelutason edellytys on vaativat tekniset ratkaisut ja kustannusten korkea hinta käyttömääriin nähden.

Hyvään sähköiseen hallintotapaan kuuluu viranomaisen ilmoitus, mikä on ajanjakso, jolloin palvelu on käytettävissä keskeytyksittä. Tämä takaa hallitun palvelun ja säännöllinen ylläpito mahdollistuu. (Voutilainen 2006, 239–240.)

#### **4.1.5 Suunnitelmallisen asiointipalvelun osatekijät**

Valtiovarainministeriön suosituksen (2003) mukaan sähköisen asiointipalvelun suunnittelussa on otettava huomioon mm. seuraavia asioita:

- Asiakkaan tunnistus ja todennusmenetelmät sekä niiden periaatteet on selvitettävä.
- Salassapitovelvollisuuden toteutuminen asiointijärjestelmissä pitää selvittää.
- Sähköisen allekirjoituksen käyttötarve tulee selvittää palvelukohtaisesti.
- Asiointipalvelussa suoritettavien oikeellisuustarkistuksien laajuus ja sisältö on tarkastettava ennen kuin asiakas lähettää tiedon viranomaiselle.
- Järjestelmän käytettävyys- ja saatavuustaso tulee määritellä.
- Asiointijärjestelmässä tarvittavat vuorovaikutteiset ominaisuudet ja niiden toiminnallisuus pitää määritellä.
- Viranomaisen tulee selvittää määrittelyssä, halutaanko ja pystytäänkö järjestelmällä hoitamaan koko asiointiprosessi, joka muodostuu esimerkiksi seuraavista toiminnoista: asian vireillepano, ilmoittaminen, tiedoksisaanti, valtuutus ja kuittaus.
- Viranomaisen pitää selvittää, miten kaikki asiointitapahtumat tulee arkistoida ja kuinka diariointi hoidetaan.” (Voutilainen 2006, 241–242).

#### **4.2 Julkisen hallinnon tukikeinoja sähköisten palvelujen toteuttamisessa**

Tärkeänä osana sähköisten palvelujen kehittämistä kirjaamon näkökulmasta on asianhallinta ja siinä huomioitavat asiat. Tärkeää on myös tietoturvallisuus ja tietosuojan säilyminen sähköisissä palveluissa. Asianhallinnalla ja tietoturvallisuudella oli merkittävä osuus tämän sähköisen asiointipalvelun rakentamisessa ja tästä syystä teoreettinen näkemys on oikeutettua tuoda esille tässä yhteydessä.



#### 4.2.1 Asianhallinta

Julkisen sektorin tiedonhallintaa säätelee julkisuuslaki (621/1999). Lakia täydentää asetus hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/999). Julkisuuslain edellytyksenä organisaatioille on tiedonhallinnan välineet, jotka palvelevat viranomaistoiminnan avoimuutta, julkisuutta ja tietoturvallisuuden sekä tietosuojan toteuttamista. (JHS 176, 2.)

Organisaation tehtävien tunnistamisessa voidaan käyttää apuna tiedonohjaussuunnitelmaa, jossa on kuvattu kaikki organisaation tehtävät ja niissä syntyvä asiakirjallinen tieto sekä tietojen säilytyspaikka ja -aika. Tiedonohjaussuunnitelmasta on säädös arkistolaissa (831/1994).

Voutilainen kuvaa (2009, 58) asianhallinnan olevan viranomaisessa käsiteltävien asioiden ja asiakirjojen hallintaa suunnitelmallisesti ja yhdenmukaisesti. Sähköisessä toimintaympäristössä viranomainen toteuttaa asiankäsittelyn julkisuutta ja muita julkisuusperiaatteen vaatimuksia sekä vaatimuksia lainmukaisesti asiankäsittelystä. Asianhallintaa voidaan pitää yhtenä automatisoidun sähköisen hallinnon tukipilarina. Asian käsittely koostuu asianhallintaan liittyvistä käsittelyvaiheista ja niissä tapahtuvien toimenpiteiden kokonaisuuden hallinnasta, jotta asia saadaan käsiteltyä ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti vireille tulosta asian päättämiseen ja arkistointiin saakka. Asianhallinta on viranomaisen asianhallintaprosessin toteuttamisen väline, jolla asian tila jossakin prosessissa voidaan todeta.

Jääskeläisen (2014) toimittamassa Digitaalisuus tässä ja nyt -julkaisussa on Ryynänen todennut, että tiedonhallinnan tavoitetila tulisi lähteä organisaation toiminnan tarpeista tietohallinnan ja asiakirjahallinnan henkilöiden toimiessa kehittämisen asiantuntijana tukien organisaation avainprosesseja niiden eri vaiheissa. Jaettuun tiedon hallinta-palveluun liittyy haasteita, jotka vaativat ajattelutavan muutosta organisaatioiden välisen yhteistyön ja yhteen toimivuuden onnistumiseksi. Tämä tulee ottaa huomioon myös kuntayhtymän sisäisessä yhteistyössä.

Viranomaisten vastaanottamien sähköisten asiakirjojen laatu tulee varmistaa ja selvittää mihin asiaan asiakirja liittyy. Asianhallintajärjestelmä huolehtii viranomaiselle saapuneen asiakirjan ohjauksesta oikeaan asiankäsittelyprosessiin automaattisesti ja asiakirjassa olevat tiedot tallennetaan viranomaisen tietovarantoihin. Asianhallinta toimii integroitirajapintana sähköisessä hallinnossa viranomaisen operatiivisten perus- ja taustajärjestelmien ja sähköisen asioinnin välillä. (Voutilainen 2009, 58.)

Tarvajärvi-Mikkosen (2015) mukaan sähköisessä muodossa tuleva tieto tehostaa asiankäsittelyprosessia. Tieto pystytään ohjaamaan järjestelmästä toiseen automatisoituna. Tutkimuksen mukaan tiedonohjauksen tehostamisella hyötyä saatiin ohittamalla kirjaamon manuaalisesti laatima vireille tuloa ja päättäminen.

#### **4.2.2 Tietoturvallisuus ja tietosuojat**

Koskisen (2003) mukaan tietoturvallisuudella on suuri merkitys sähköisessä asiointissa. Tietoturvalla tarkoitetaan tiedon luottamuksellisuuden, eheyden ja saavutettavuuden takaamista hallinnollisissa ja teknisissä toimenpiteissä. Järvinen (2002) on määrittelyt tietoturvan seuraava: ”Laajasti ymmärrettynä tietoturva kattaa kaiken sen, mikä liittyy tietojen saatavuuteen, oikeellisuuteen sekä tietojen luottamuksellisuuden säilymiseen käsittelyn, säilytyksen ja tiedonsiirron aikana”. (Kankaanpää 2006, 11.)

Tietosuojalla tai yksityisyyden suojalla tarkoitetaan ihmisen henkittietojen ja henkilökohtaiseen toimintaan liittyvien tietojen keräämistä sekä käsittelyn rajoittamista siten, ettei henkilön yksityisyys turhaan vaarannu. Tietoja saa kerätä, mikäli kansalainen on asiakassuhteessa, oppilassuhteessa tai muussa asiallisessa yhteydessä rekisteripitäjän toimintaan. Tiedon kerääminen on mahdollistettu pienillekin yrityksille, sillä tarpeellinen tietotekniikka on kaikkien saatavissa. (Kankaanpää 2006, 12.)

Tietoturvasta ja -suojasta on määräykset henkilötietolaissa (523/1999). Lain tarkoituksena on suojata yksityiselämää ja siihen liittyviä perusoikeuksia henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittely on oltava asiallisesti perusteltua ja käsittelyn on liityttävä rekisterinpitäjän toimintaa sekä tietojen käyttö on

oltava ennalta suunniteltua. Tiedon laatuun on virheettömyysvaatimus, jonka mukaan tiedot eivät saa olla epätäydellisiä tai vanhentuneita ja tarpeellisuusvaatimus, joka mukaan tietojen tulee olla ennalta määritellyn käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia. Kansalaisoikeuteen kuuluu saada tieto, mitä tietoja hänestä on tallennettu rekisteriin ja mistä tiedot on saatu sekä tietojen oikeellisuuden tarkistaminen. Kansalaisella on myös oikeus kieltää tietojen käyttö markkinointitarkoitukseen. (Kankaanpää 2006, 14.)

Sähköisen viestinnän tietosuojalain (516/2004) tarkoitus on edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa ja turvata sähköisen viestinnän yksityisyyden suojan toteutuminen ja luottamuksellisuus. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki on erityislaki, jossa on säädetty viestintäverkkoihin tallentuneiden tunnistamistietojen käsittelystä. (Kankaanpää 2006, 14.)

Sähköisen asiointipalvelujen tarjoajien ja niiden käyttäjien on tiedostettava tietoturvallisuuteen liittyvät tekijät. Sähköisiin asiointipalveluihin kiinteästi liittyvä tietoturvallisuus on myönteinen ominaisuus, joka riskejä ja uhkia arvioitaessa saa kielteisiä piirteitä. Yleisessä keskustelussa voi esiintyä tietoturvallisuuteen liittyvää epätietoisuutta tai väärää informaatiota. Tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyviä riskejä saatetaan pitää esteenä sähköisten palvelujen käytölle. (United Nations 2003, 64.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan (2005) tietoturvallisuusnäkökohdat korostuvat käyttäjätunnuksen vaatimissa palveluissa. Käyttäjätunnusten vaatimusten täyttäminen voi hidastaa ja monimutkaistaa joidenkin palvelujen käyttöönottoa. Sähköisten palvelujen toteutuksen ehtona useissa toiminnoissa, kuten sosiaali- ja terveydenhuollossa, on henkilöllisyyden sähköinen varmentaminen. Liikenneministeriö (2003) mukaan palvelun käytön edellytyksenä voidaan pitää luottamusta tietoturvallisuuteen. Asiakkaan tulee olla varma palvelun tarkoituksenmukaisesta teknisestä toimivuudesta, sisällön ymmärrettävyydestä, selkeydestä ja annettujen tietojen asianmukaisesta käsittelystä. (Toivonen 2006, 79.)

## 5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOS

Tämän osion alussa käydään läpi niitä asioita, jotka vaikuttivat muistutus-prosessin kehittämisen toteuttamiseen ja edistivät asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Seuraavaksi käydään läpi tutkimuksessa käytetyt menetelmät. Lopuksi tarkastellaan menetelmittäin saatuja tuloksia ja tulosten hyödyntämistä toiminnassa.

### 5.1 Kehittämistyön toteutus

Ylimääräistä työtä tähän kehittämistyöhön toi vuoden 2016 alusta valmistunut TOS ja sen vieminen tiedonohjausjärjestelmäksi tämän tutkimuksen aikana. TOJ ei kuitenkaan toiminut integroinnin jälkeen niin kuin olisi pitänyt. TOJ-päivitykset poistivat asianhallintajärjestelmässä olleilta asioilta metatiedot ja niitä jouduttiin syöttämään jälkikäteen käsin. Toimiessaan metatietojen käyttöön-otto ja integrointi käytössä olevien tietojärjestelmien välillä nopeuttaa asioiden vireille tuloa sekä helpottavat kirjaamista ja arkistointia.

Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutus aloitettiin laatimalla kysely PKSSK:n ja kuntien muistutusten kanssa tekemisiin joutuville sosiaali- ja terveydenhuollon viranhaltijoille. Kyselyllä pyrittiin selvittämään viranhaltijoiden asennoitumista muistutuksiin ja vastaajien mielestään parasta toimintamallia prosessin sähköiseen toteuttamiseen. Kysely on liitteenä 2.

Sähköisen asiointipalvelun alustaksi valikoitui Arcusys Oy:n ylläpitämä maakunnallinen Miunpalvelut-portaali. Verkkoportaali oli jo käytössä useamman kunnan tarjoamien sähköisten palvelujen asiointikanavana. Sähköisen asiointipalvelun rakentaminen tapahtui yhteistyössä PTTK:n ja Arcusys Oy:n kanssa. Em. tahot tekivät yhteistyötä lomakkeen integroinnin onnistumiseksi asianhallintajärjestelmä toimittaja Innofactor Oy:n kanssa.

Palvelun rakentaminen aloitettiin valmistelemalla sähköinen lomake. Lomakkeen testaajat olivat sosiaali- ja terveyden huollon ammattilaisia, kehittämissykön sekä asianhallintayksikön työntekijöitä. Palveluun saatiin mukaan asiakasnäkökulma, sillä lomakkeen testasi myös muutama ulkoinen asiakas. Heiltä saatu palaute oli tärkeä toiminnallisuuden ja käyttökokemuksen kannalta.

Palvelun rakentamisessa oli otettava huomioon myös lainsäädännön vaatimukset. Tässä työssä järjestelmätoimittajia ohjasi mm. Tietoyhteiskuntakaari (917/2014), jolla turvataan viestintäverkkojen ja -palveluiden tekninen kehittyneisyys sekä turvataan laadukkaiden, toimintavarmojen ja turvallisten palvelujen toteuttaminen. Lisäksi oli otettava huomioon lain vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta 516/2016, sähköisen viestinnän tietosuojalain 531/2004 ja henkilötietolain 523/1999 määräykset.

Muistutus-prosessin useissa kehitysvaiheissa käytiin neuvotteluja ja palaveria asioiden tilanteen kartoittamiseksi ja työn suunnitelmalliseksi etenemiseksi. Neuvotteluja käytiin sekä ICT-toimijoiden että sosiaali- ja terveydenhuollon johdon kanssa. Sosiaalihuollon osalta hankaluutta toi käynnistyvä Siun sote. Tuolloin esimiestason viranhaltijoita ei ollut valittu, mikä vaikutti siihen, että käytännön asioista vastaavat muistutus-prosessien käsittelijät oli vaikea löytää. Neuvottelut poikivat prosessiin liittyviä uusia tehtäviä ja toimenpiteitä työstettäväksi.

### **5.1.1 Kyselytutkimuksen tekeminen käyttäjille**

Muistutus-prosessin selvityksen antamisen kehittämiseen käytettiin määrällisenä tutkimusmenetelmänä kyselyä, joka oli suunnattu sekä sosiaali- että terveydenhuollon viranhaltijoille. Osittain päädyttiin kyselyyn siksi, että ne henkilöt, jotka joutuvat tekemisiin muistutusasioiden kanssa ja antamaan selvityksiä sekä vastauksia muistutuksiin, saadaan osallistumaan prosessin kehittämiseen. Näin heidän mielipiteensä tulee myös otettua huomioon prosessissa.

Kyselyn tuloksista käsitellään toimintamallin kehittämisen näkökulmasta keskeiset vastaukset tarkemmin. Kyselyn tuloksia käytettiin koko toimintamallin tekemisen ajan. Kyselyn tulokset eivät vastaa toimintamallin valmistumisen jälkeiseen tilanteeseen vain valmisteluun ja testaukseen. Vastausten perusteella on toimintaa lähdetty viemään eteenpäin ja vastaukset ovat olleet myös keskeisessä asemassa toimintamallin käytännön toteutuksessa.

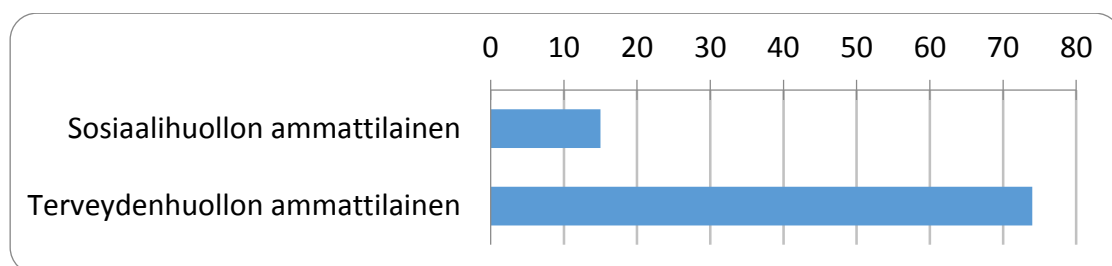
Kyselyn vastaanottajina olivat PKSSK:ssa työskentelevät lääkärit, ylihoitajat ja 14 peruskunnan terveystieteiden johtavat lääkärit sekä sosiaalihoitajat ja

-sihteerit. Kysely lähetettiin kaikkiaan 230 viranhaltijalle, joista sosiaalihuollon ammattilaisia oli 20 ja terveydenhuollon ammattilaisia 210. Vastaajat valikoituivat Siun soten toimialuejohtajien kanssa käytyjen neuvottelujen tuloksena.

Webropol-kyselyllä selvitettiin muistutuksen kanssa tekemisiin joutuvilta viranhaltijoilta parasta tapaa selvityksen antamiseen sähköisesti nykyisillä resursseilla. Kyselyn vastaajalla oli myös mahdollisuus antaa omia kehittämissuhteita ja kommentteja. Kysely rakennettiin siten, että vastaamiseen arvioitiin menevän 5 – 10 minuuttia sanallisista vastauksista riippuen.

Liitteenä 2 olevassa kyselyssä oli mukana sekä vaihtoehtokysymyksiä että vapaaehtoisuuskysymyksiä. Yhdessä kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Osaan kysymyksistä oli pakotettu vastaamaan. Vastaamisen jälkeen pääsi kyselyssä eteenpäin. Vastauksen valmiiksi merkintä ja lähettäminen antoivat palauteviestin, joka todensi vastausten antamisen onnistuneen.

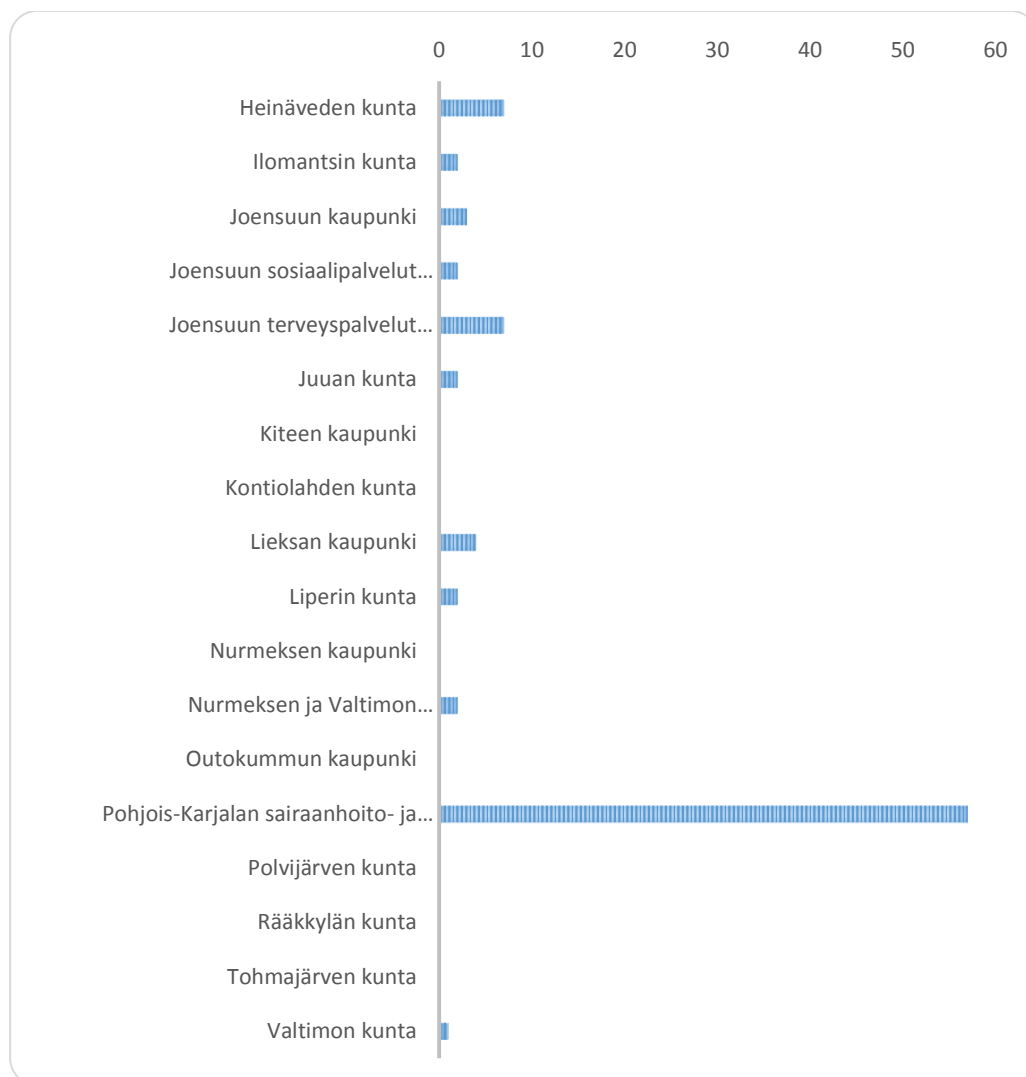
Kyselyyn vastasi kaikkiaan 89 ammattilaista, joista sosiaalihuollon ammattilaisia oli 15 ja terveydenhuollon ammattilaisia 74. Vastausprosentti oli 39. Tiedossa oli, etteivät läheskään kaikki lääkärit joudu tekemisiin muistutusasioiden kanssa, mikä osaltaan selittää vastaajien lukumäärää. Kuvassa 3 on kuvattu vastaajien lukumäärä toimialoittain.



Kuva 3. Vastaajien lukumäärä toimialoittain

Edellä mainituista vastaajista toimialoittain työskenteli sosiaalihuollon 15 vastaajasta 6 erityishuollossa (kehitysvammahuolto). Muut 9 työskentelevät muissa sosiaalihuollon tehtävissä. Terveydenhuollon ammattilaisista 52 työskenteli erikoissairaanhoidossa. Perusterveydenhuollon ammattilaisia vastaajista oli 22.

Tämän jälkeen kysyttiin vastaajien työnantajia, jotta saataisiin vastausten perusteella tietoon, olisiko vastaukset luotettavia ja käyttökelpoisia prosessin kehittämiseksi. Vastaajien työnantajat vastaushetkellä selviävät kuvasta 4. kuvassa näkyvät kaikki organisaatiot, joista palveluja siirtyi Siun soteen. Organisaatiot ovat kyselyn suorittamisen aikaisia työnantajia, joissa Siun soteen siirtyvät henkilöt työskentelivät.



Kuva 4. Vastaajien työnantajat

Selityksenä organisaatioiden vastausten vähäisyyteen tai kokonaan vastamattomuuteen selittyy osin sillä, että Joensuun yhteistoiminta-alueeseen sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta kuuluvat kunnat olivat Joensuun kaupunki, Kontiolahden kunta ja Outokummun kaupunki. Nurmeksien ja Valtimon

Terveystenhuollon kuntayhtymän nimissä vastasivat niin Nurmeksen kaupungin kuin Valtimon kunnan ammattilaiset. Kiteen kaupungilla ei ollut kyselyn aikaan omaa terveystenkeskuslääkäriä ja sosiaalihuollosta ei kyselyyn vastauksia saatu lainkaan. Polvijärven kunnankaan ammattilaiset eivät vastanneet lainkaan. Tohmajärven kunta osti terveystenhuollon palvelut ja osin sosiaalihuollon palvelut Attendo Oy:ltä. Räikkylän kunta osti sekä sosiaali- että terveystenhuollon palvelut Attendo Oy:ltä. Kyselyä ei lähetetty Attendo Oy:n työntekijöille.

Vastaajista 67 ilmoitti antaneensa selvityksensä muistutusasiaan. Vastaajista 22 ilmoitti, ettei ole joutunut antamaan selvitystä muistutusasiaan. Tämä osoittaa sen, että muistutuksia käsitellään eri organisaatioissa eri tavalla.

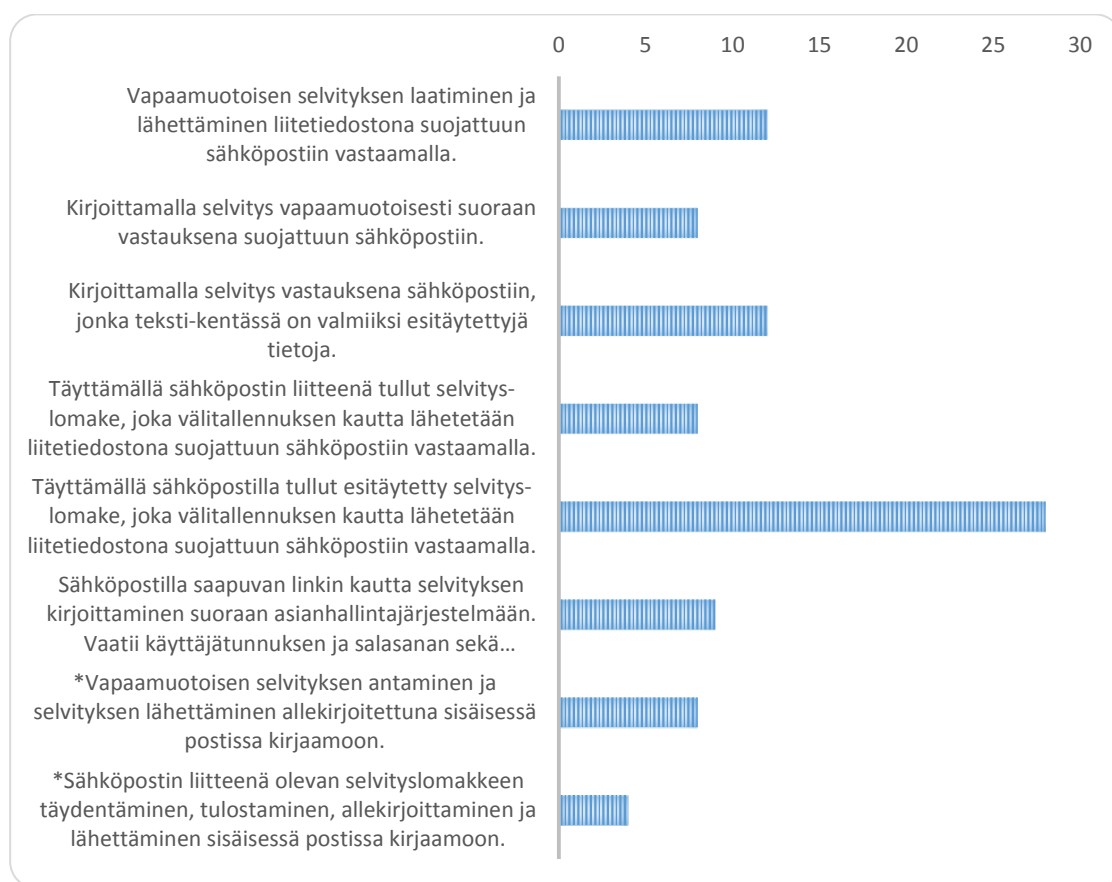
Kysymyksellä 6 haluttiin saada selville, miten vastaaja koki tietojärjestelmien käytön työssään. Suurin osa vastaajista (66) ilmoitti tietojärjestelmien käytön helpottavan työtehtäviä. Vastaajista 10 ilmoitti tietojärjestelmien lisäävän työtehtäviä. Vastaajista 13 vastasi ”Muu, mikä”. Perusteluiksi vastaukselleen he kertoivat, että eivät osanneet sanoa tai eivät olleet käyttäneet tietojärjestelmiä asian yhteydessä tai tietojärjestelmillä ei ole oleellista merkitystä muistutusasian käsittelyssä. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei halua itse kirjoittaa vastinetta.

Kunnissa toimintatapa on erilainen kuin erikoissairaanhoidossa, johtuen organisaation koosta ja muistutusten käsittelyn valtuutuksista. Erikoissairaanhoidon on vaativampaa ja hoidettavia on paljon, jolloin mahdollisuus muistutusten määräänkin oli suurempi. Lisäksi on oletettavaa, että laadukas toiminta kuntien sosiaali- ja terveystenhuollossa ei anna aiheutta tehdä muistutuksia.

Kysymyksessä 7 toimintamallivaihtoehtoissa selvityksen antamiseen haluttiin saada tieto siitä, mikä malleista vastaajien mielestä olisi sujuvin ja vähiten aikaa vievin. Kysymys oli laadittu siten, että osa vaihtoehtoista oli täysin digitaalisesti annettavia selvityksen toimintamalleja ja osa vastausvaihtoehtoista ei täyttänyt digitaaliselle toimintamallille annettuja tavoitteita, mutta olivat kuitenkin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Kaikissa vaihtoehtoissa selvityspyynnön ja muistutusasiakirjat toimitettiin suojatulla sähköpostilla. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus esittää annettuja vaihtoehtoja parempi tapa selvityksen antamiseen.



Vastaajien mielipide selvityksen antamisen toimintamalleista näkyy kuvasta 5. Vastaajien mielestä sujuvammaksi ja vähiten aikaa vieväksi nousi sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon vastaajien mielestä toimintamalli; ”Täyttämällä sähköpostilla tullut esitän selvitä lomake, joka välitallennuksen kautta lähetetään liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla.” Tämän vaihtoehdon vastaajat jakaantuivat siten, että vastaajista 6 oli sosiaalihuollon ja 22 terveydenhuollon ammattilaisia.



Kuva 5. Vastaukset kysymykseen ”Mika seuraavista toimintamalleista selvityksen antamiseen on mielestäsi sujuvin ja vähiten aikaa vievin?”

Seuraavaksi eniten, 12 kannatusta kumpikin, saivat toimintamallivaihtoehdot; ”Vapaamuotoisen selvityksen laatiminen ja lähettäminen liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla.” ja ”Kirjoittamalla selvitys vastauksena sähköpostiin, jonka teksti-kentässä on valmiiksi esitän tetyt tiedot.”. Ensimmäistä vaihtoehtoa kannatti kolme sosiaalihuollon ammattilaista ja toiseen vaihtoehtoon ei sosiaalihuollon ammattilaisilta ollut kannatusta lainkaan.

9 vastaajaa kannatti vastauksen antamista täysin digitallisuutta hyväksi käyttäen, valitsemalla toimintavaihtoehdon; ”Sähköpostilla saapuvan linkin kautta selvityksen kirjoittaminen suoraan asianhallintajärjestelmään. Vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä käyttöopastuksen ja asianhallintajärjestelmän toimintaohjeen.” Sosiaalihuollon ammattilaisista neljä oli täysin digitaalisesti annettavan selvityksen kannalla. Terveystieteidenhuollosta vain 5 vastaaja oli valmis antamaan selvityksen digitaalisesti. Näissä vastauksissa näkyy ohjelmistojen vaikea saavutettavuus ja käytettävyyden heikkous. Vielä ollaan kaukana Voutilaisen (2009) esille tuomasta viranomaisille tarjottavien ohjelmistojen tietojen saavutettavuuden ja käytettävyyden heikkoudesta.

Neljänneksi eniten, 8 vastaajan mielestä, sai kolme toimintamallivaihtoehtoa; ”Kirjoittamalla selvitys vapaamuotoisesti suoraan vastauksena suojattuun sähköpostiin.”, ”Täyttämällä sähköpostin liitteenä tullut selvitys-lomake, joka välitallennuksen kautta lähetetään liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastamalla.” ja ”Vapaamuotoisen selvityksen antaminen ja selvityksen lähettäminen allekirjoitettuna sisäisessä postissa kirjaamoon.”. Tämä viimeinen vaihtoehto ei täytä asetettuja digitaalisuuden tavoitteita. Ensimmäiseen ja kolmanteen vaihtoehtoon ei sosiaalihuollon ammattilaisilta ollut kannatusta. Vain yksi sosiaalihuollon ammattilainen valitsi kakkosvaihtoehdon.

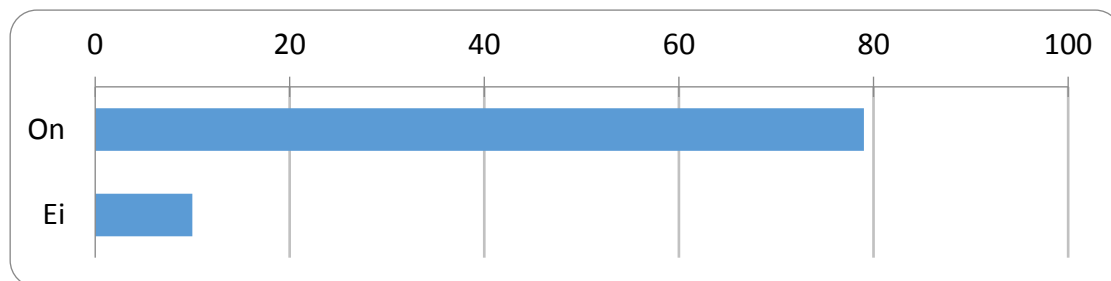
Viimeisenä toimintamallivaihtoehtona; ”Sähköpostin liitteenä olevan selvityslomakkeen täydentäminen, tulostaminen, allekirjoittaminen ja lähettäminen sisäisessä postissa kirjaamoon.” oli nykyisin PKSSK:ssa käytössä oleva selvitysprosessin mukainen toimintatapa, joka ei sekään täytä digitaalisuuden asettamia vaatimuksia. Kuitenkin tämän vaihtoehdon ilmoitti neljä vastaajaa sujuvammaksi ja vähiten aikaa vieväksi tavaksi toimia selvityksen antamisessa. Kaikissa toimintamallivaihtoehdoissa selvityspyyntö ja muistutusasiakirjat toimitetaan suojatulla sähköpostilla.

Ehdotuksia edellisten vastausvaihtoehtojen lisäksi pyydettyäessä, uusia ehdotuksia ei tullut. Vastauksia tähän kysymykseen antoi 13 ammattilaista, mutta vastauksissa keskityttiin jo olemassa olevien käytäntöjen korjaamiseen tai sii-

hen, kuka kirjoittaa selvitykset. Sähköpostin ja esitetyt lomakkeiden sisältö, saneluun ja sanelun purkuun sekä sihteerin työpanokseen. Lisäksi yksi vastaajista ei osannut sanoa ja kahdella vastaajalla ei ollut vastausta.

Vastaajista 76 koki, että sähköistämisestä on ollut apua toimintatapojen muutoksessa ja 7 vastaa koki, ettei apua ole ollut. Kuusi vastaaja antoi muun vastauksen, jolloin vastaus tuli perustella sanallisesti. Näistä neljä ei osannut sanoa perustelua vastaukseensa ja yksi vastaaja oli sitä mieltä, että sähköistämisestä on ollut apua toimintatapojen muutoksessa. Vain yksi vastaajista oli sitä mieltä, että toimintatapojen muutos ”voi nopeuttaa pyyntöjen perille tuloa, sillä nykyisellään kestää 1 – 2 viikkoa ennen kuin pyyntö saapuu pyynnön tekemisestä”.

Tämän jälkeen kysymyksellä 9 selvitettiin, onko esitetyistä lomakkeista apua selvityksen antamisessa. Kuvan 6 mukaisesti 79 vastaajan mielestä esitetyistä lomakkeista on apua selvityksen antamisessa. Vastaajista 10 oli sitä mieltä, että esitetty lomake ei auta selvityksen antamisessa.



Kuva 6. Vastaukset kysymykseen ”Onko esitetyistä lomakkeista apua selvityksen antamisessa”

Perusteluissa ”Ei”-vastauksille esitettiin seuraavaa: Muistutukset eivät ole standardisoituja, jolloin rakenteisen lomakkeen käyttö tuntuu mahdottomalta. Vapaamuotoisessa selvityksessä voi keskittyä oikeasti olennaisiin asioihin. Tapaukset ovat moninaisia ja lomakkeet eivät taivu niihin. Rakenteistettu lomake ei sovi monimutkaisen selvityksen antamiseen. Esitetyillä lomakkeilla ei saada muistutukseen sopivia tietoja valmiiksi ja sopivat vastaukset hankaloittava muistutuksen laatimista. Vapaamuotoista lausunnon antamista pidettiin hyvänä.

Vastaajista 72 oli sitä mieltä, että vastaus muistutukseen tulee antaa keskiteysti. Vastaajista 17 ilmoitti, ettei keskitetty vastauksen antaminen ole hyvä asia. Perusteluina sosiaalihuollon ammattilaisten ”Ei”-vastaukselle esitettiin seuraavaa: ”Usein muistutus sisältää sekä substanssiin että kohteluun liittyviä asioita. Vastauksen antajan on hyvä tuntea sekä substanssi että toimintayksikössä valitseva kulttuuri. Käsittely tehtävä ja toimintakohtainen, yksikkökohtainen. Muistutusten käsittelystä saatu tieto tulee löytyä keskitetysti yhdestä paikasta, raportointi johdolle. Laadun parantaminen.”

Terveystenhuollon ammattilaisten perustelut ”Ei”-vastauksista nousi esille vastauksen antajan asema työyhteisössä. Paras vaihtoehto ei ole vastauksen antamisen keskittäminen. Lähiesimiehen rooli ja asiaa tuntevien henkilöiden tärkeys sekä vuorovaikutuksen saavuttaminen koettiin asioiksi, jotka pitää ottaa huomioon vastauksen antamisessa. Lisäksi asioiden käsittely työyksikössä koettiin toiminnan laatua parantavana ja mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua heti.

Vastaajista 66 ilmoittaa tietojärjestelmien helpottavan työtehtäviä. Vain 10 vastaajaa on sitä mieltä, että tietojärjestelmät lisäävät työtehtäviä. 13 vastasi ”Muu, mikä” ja näistä 5 ilmoitti, ettei osaa sanoa. Yhdellä vastaajista tietojärjestelmillä ei ole oleellista merkitystä muistutusasian käsittelyssä ja yhdellä ei ole tietojärjestelmiä käytössä asiaan liittyen. Yksi ilmoitti tietojärjestelmien olevan kankeita ja lisäävän sihteerien työtä sekä moninkertaistavan arkistoitavan materiaalin määrän. Yksi ilmoittaa tiedon muistutuksesta hukkuvan hallintoon ja osastoille. Yksi ei halua itse kirjoittaa selvitystä ja yksi ei kannattanut kumpaakaan vastausvaihtoehtoa.

Osasta vapaakenttävastauksista käy ilmi, ettei vastaaja ole sisäistänyt, mitä tietojärjestelmillä tarkoitetaan. Edelleen ajatusmaailma on paperisessa toimintatavoissa. Vastauksista huokuu myös jonkin asteinen vastustus toimintatapojen muuttamiseen ja vastaukset todentavat Jääskeläisen (2014) Digitaalisuus tässä ja nyt -julkaisussa käsittelemää Ryynäsen mielipidettä siitä, ettei organisaation tarpeista lähtevään tiedonhallinnan tavoitetilään olla valmiita. Yhteistyön ja yhteen toimivuuden onnistumiseksi vaaditaan edelleen työtä ajattelutavan muutoksen toteuttamiseksi organisaatiossa.

Muistutus näyttäisi 72 vastaajan mielestä olevan ensisijaisesti opin väline eli saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sen lisäksi 123 vastaajasta 25 vastaajaa hyväksyi sen asiakkaan/potilaan oikeudeksi antaa palautetta saamastaan palvelusta. 13 vastaajaa kuitenkin koki muistutuksen epämiellyttäväksi pakoksi ammatissaan.

*Muistutuksen käsittelyyn liittyvää sanallista palautetta*

Kyselyn lopussa oli myös vapaan sanan kenttä, johon voi antaa palautetta muistutusasian käsittelyyn liittyen. Tähän on koottu annettu sanallinen palaute kyselyn lopusta. Palautetta antoi 21 vastaajaa. Mukana oli myös palautetta kyselyn vastausajasta ja tieto siitä, ettei ole antaa palautetta. Vastauksista on nostettu ne palautteet, jotka liittyvät muistutusasian käsittelyyn.

- "Prosessista ei saa tehdä monimutkaista siten, että edetään tekniikan ehdoilla ja palvotaan sähköisiä järjestelmiä.
- Simppeli matalan kynnyksen järjestelmä, jota on myös kepeä hallinnoida. Ei sido henkilöresursseja ja asiakkaan on helppo lähestyä.
- Esitäytetty lomake logoineen olisi hyvä.
- Asialliset muistutukset ovat hyvä väline oppiin.
- Potilasasiamiehen tulisi ohjata enemmän asiakasta ottamaan yhteyttä suoraan asianomaiseen tahoon tai hänen esimieheensä, jolloin asiat voisivat selvitä ilman muistutusmenettelyä.
- Selvitys edelleen asiaosaisilta, vastaus keskitetysti muistutuksen tekijälle.
- Ei lääkärille ylimääräisiä pakollisia kirjoittamisia. Sanelu riittää ja sihteerit hoitavat muun.
- Tasapuolisuuden nimissä ammattilaisillekin voisi antaa mahdollisuuden muistutusten tekoon potilaista.
- Vapaamuotoisen selvityksen antamista toivottiin.
- Tieto selvityspyynnöstä suoraan asiantuntijalle, ei osastoille hyllyihin odottamaan.
- On tärkeää, että asianosaisia kuullaan ja saadaan antaa selvitys tapahtuneesta. Hyväksyttävää on myös se, että joku vetää selvitykset yhteen.
- Riittävästi aikaa vastineen antoon. Viikko on liian lyhyt aika."

### 5.1.2 Yhteenveto kyselyn tuloksista

Kyselyn tulokset ovat luotettavia ja käyttökelpoisia. Toistettaessa kysely päädyttäisiin samaan lopputulokseen. Kyselyyn vastaaminen antoi tiedon siitä, että viranhaltijat haluavat olla mukana kehittämässä työhönsä vaikuttavaa toimintaa. Lisäksi paras toimintamalli prosessin sähköiseen toteuttamiseen tuli esille vastauksista selvästi. Oleellista tässä kyselytutkimuksessa oli vastaajien organisaatio, toimiala ja luotettavan tuloksen antava vastaajien määrä. Vastauksista voidaan todeta, että mielipide saatiin maakunnasta toimialoittain kattavasti.

Palautteista kävi selvästi esille se, että asiakkaita/potilaita tulisi ohjata ensisijaisesti ottamaan yhteyttä tahoon, jolle palvelun laadusta on huomautettavaa. Selvitysten ja vastausten antamiseen ollaan turhautuneita, nimenomaan epäasiallisten muistutusten takia. Muistutusta käytetään myös välineenä hoitoon tai palveluun pääsemiseksi, joka ei ole oikea toimintatapa, ammattilaisia entisestään työllistävä kyllä.

Kehitettävän muistutus-prosessin haluttiin olevan kepeä. Selvityksen antamisessa oli huomioitava teknologia ja piti tehdä prosessin tämä vaihe helposti kaikkien ammattilaisten toteutettavaksi. Muistutuksesta tieto oli saatettava tiedoksi yksikön esimiehelle, jotta hän voi tarvittaessa antaa asiaan oman lausuntonsa. Vastauksen antamista keskitetyksi pidettiin hyvänä asiana.

Kyselyn tuloksia käytiin läpi toimialuejohtajien kanssa. Tämän jälkeen kyselyn tulokset esiteltiin yleisessä lääkärikokouksessa. Kyselyn tulokset ovat olleet myös sosiaalihuollon alemman johdon käytettävissä.

## 5.2 Toiminnalliset menetelmät prosessin muuttamiseksi

Yksi tämän toimintatutkimuksen laadullisista menetelmistä oli tiedonohjaussuunnitelman (TOS) valmistuminen Muistutus-prosessille. TOS:n laadinnassa huomioitiin arkistolain (831/1994) säädöksen edellyttämät tehtävät ja niissä syntyvä asiakirjallinen tieto sekä tietojen säilytyspaikka ja -aika. TOS-tiedot muistutuksen osalta syötettiin tiedonohjausjärjestelmään (TOJ). TOJ valmiiden prosessien osalta integroitiin asianhallintajärjestelmään huhtikuussa

2016. Toimivaksi TOJ saatiin vasta helmikuussa 2017. Kuvaus tiedonohjaussuunnitelmassa olevasta muistutus-prosessista on liitteenä 3.

### **5.2.1 Muistutus-palvelun rakentaminen**

Neuvottelut ja palaverit olivat oleellinen osa tätä kehittämistyötä useammankin tehtävän eteenpäin viemiseksi. Yhteistyöpalaveri 26.4.2016 käynnisti sähköisen Muistutus-palvelun kehittämistyön. Palaverissa sovittiin PKSSK:n ottamisesta Miunpalvelut-verkkoalustan käyttäjäksi ja Dynasty-ohjelman valmiuksien selvittämisestä integraatioon Miunpalvelut-verkkoalustan kanssa. Miunpalvelut-verkkoalustan toimittajalta, Arcusys Oy:tä, päätettiin pyytää työmääräarvio ja kustannukset Muistutus-palvelun rakentamisesta verkkoalustalle. Lisäksi palvelu päätettiin toteuttaa Toivasen (2006) väitöskirjassaan yleiseksi sähköisen asioinnin tyypilliseksi muodoksi esittämää sähköistä lomaketta käyttäen. Tuo Toivasen (2006) esittelemä sähköinen lomake on vakiinnuttanut asemansa yhtenä palvelutapana sähköisiä palveluja kehitettäessä.

Palaverissa 3.5.2016 tehtiin muistutus-lomakkeen sähköistämisen sisällön määrittelyt, liite 4. Määrittelyssä pohjana käytettiin PKSSK:ssa käytössä olevaa muistutus-lomaketta ja siihen tehtiin sähköisen lomakkeen vaatimat lisäykset ja ominaisuudet. Määrittelyssä käytiin läpi myös Siun soten palvelun tarpeet. Määrittelyissä otettiin huomioon esteettömyys siten, että lomakkeen on tuettava näkövammaisten lukuohjelmaa. Lisäksi määriteltiin, että palvelu on tunnistautumisen takana, palvelussa on 2-suuntainen liikenne lisätietopyyntöjä varten, liitteiden lähetysominaisuus ja välitallennuksen mahdollisuus.

2.8.2016 pidetyssä yhteistyöpalaverissa PTTK, Arcusys Oy:n ja PKSSK/Siun sote käytiin läpi Muistutus-palvelun tilanne. Palaverissa keskusteltiin palveluun tunnistautumistavasta ja päätettiin suorittaa sähköisen lomakkeen testaus PKSSK:n toimesta. Tällöin sovittiin myös, että sähköiselle lomakkeelle tulevat lomakkeen testauksen jälkeiset muutokset tulee tehdä viikkoon 40 mennessä.

Syyskuun alussa suoritettavaan ensimmäiseen lomakkeen testaukseen testaajat kuntayhtymän sisältä valikoituivat Siun soten kehittämispäällikön ja sosiaalipalvelujen toimialuejohtajien antamina. Muistutus-palvelun käyttäjät eli asi-

akkaat valikoituivat henkilökunnan esittäminä ja osa kuntayhtymän henkilökunnasta antoi testituloksensa asiakkaan näkökulmasta. Testiin osallistuville tarkoitettu sähköposti lähetettiin 7 henkilölle. Lomaketta testasi kuitenkin yhteensä 10 henkilöä, sillä muutama testaaaja lähetti sähköpostin edelleen testattavaksi.

Testaajia pyydettiin kiinnittämään huomioita lomakkeen tekstisisällön luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen, kaipaako jokin kohta lisäopastusta, helppokäyttöisyyteen, esteettömyyteen, rakenteen jäsennyksen tarkoituksenmukaisuuteen ja onko käyttäjäryhmät otettu huomioon. Testaajille annettiin testin onnistumiseksi aikuisen ja alaikäisen henkilötunnukset sekä kirjautumisohjeet testiympäristöön. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa.

Ensimmäisen testauksen tulokset käytiin läpi lomaketyöryhmän kokouksessa 22.9.2016. Ehdotettujen muutosten tai lisäysten tarkoituksenmukaisuutta harjoitettiin ja tehtiin tarvittavat muutokset lomakkeelle. Tämän jälkeen testaajille lähetettiin pyyntö testata uudestaan Muistutus-palvelua. Testaajien palaute pyydettiin 2.10.2016 mennessä. Uusinta testauksessa nousi lähinnä viranhaltijoiden näkemyksiä sanamuodoista ja lomakkeen kenttää selventävistä teksteistä. Sujuvan lomakkeen käytön kannalta esitetyt asiat toteutettiin ja lomake lähetettiin kolmanteen testausvaiheeseen. Palaute testaajilta pyydettiin 2.11.2016 mennessä. Palautetta antoi vain yksi testaaaja ja hän oli kiinnittänyt huomiota muistutuksen lakitekstien kirjoitusasuun.

Vaaditut korjaukset ja muutokset käytiin läpi sähköpostin välityksellä Arcusys Oy:n lomakkeen tekijän kanssa. Sähköpostin jakelussa oli mukana myös PTTK:n edustaja. Lomake saatiin julkaistavaan kuntoon 15.11.2016. Mainittakoon, että sähköpostiviestittelyssä järjestelmätöimittajien ja PTTK:n välillä on paljon yrityssalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ja näin sähköpostiviestintää ei voida ottaa tämän raportin liitteeksi.

Sähköinen Muistutus-palvelu käynnistyi suunnitelmasta poiketen marraskuun puolivälissä Joensuun kaupungin Miunpalvelut alustalla. PTTK ja Arcusys Oy päättivät kustannussyistä, että PKSSK:lle ei avata omaa alustaa Miunpalvelut-portaaliin vaan Muistutus-palvelu käynnistetään toisen organisaation alustalla. Osaltaan syynä em. toimintamalliin oli, ettei PKSSK:lta eikä Siun sotelta saatu



sitoumusta Miunpalvelut-portaalin alustan käyttämisestä sähköiseen asiointipalveluun. Tämä menettely toi heti esille ongelmia prosessin toimivuudessa. Joensuun kaupungin Miunpalvelut alustalle ei PKSSK:n työntekijöillä ollut oikeuksia, joten pääsyä saapuneisiin muistutuksiin ei ollut. Näin ollen ei tullut heräteviestejä PKSSK:n kirjaamoon. Tämä ongelma saatiin ratkaistua joulukuun 2016 alkupuolella.

Joensuun kaupungin alustan käyttäminen nousi esteeksi myös yhteyden luomiseksi PKSSK:n asianhallinjärjestelmään. Tätä ongelmaa ei saatu ratkaistua, joten käytännössä Muistutus-palvelusta muistutukset otettiin pdf-tiedostona ja vietiin asianhallintaohjelmaan liitteeksi asian toimenpiteelle. Ongelma jatkui Siun sotessa aina siihen saakka, kunnes PTTK sai helmikuussa 2017 Siun sotelta sitoumuksen Miunpalvelut-alustan käyttämisestä sähköisessä asiointissaan. Vasta tällöin Siun sotelle alettiin rakentamaan omaa alustaa Miunpalvelut-portaaliin. Testausten jälkeen maaliskuun alusta 2017 saatiin Muistutuspalvelun reititys toimimaan suunnitellun prosessin mukaisesti Siun soten asianhallintajärjestelmä Dynastyyn.

### **5.2.2 Toimintaohjeen valmistelu**

Lokakuun 2016 lopussa pidetyssä palaverissa terveydenhuollon toimialuejohtajan kanssa sovittiin reklamaatioprosessien ohjeistuksen tekemisestä Siun sotelle. Muistutus on yksi ohjeistuksen päivitystä vaativista prosesseista. Toimeksiantoon kuului sekä sosiaali- että terveydenhuollon huomioiminen ohjeessa. Ohjeen päivittäminen Siun soten tarpeita vastaavaksi vaati useampia tapaamisia niin sosiaali- kuin terveydenhuollonkin muistutusasioista vastaavien kanssa.

Muistutus-prosessin ohjeistusta valmisteltiin yhdessä jo valittujen Siun soten toimialuejohtajien, sairaanhoidon palvelualuejohtajan ja sosiaalihuollon osalta myös Joensuun kaupungin ikäihmisten palveluvastaavan ja Kontiolahden kunnan sosiaalijohtajan kanssa. Valmisteltua ohje-luonnosta käsiteltiin erikseen terveydenhuoltoa ja sosiaalihuoltoa koskien. Palaverissä käsiteltiin mm. käsitteiden yhtenäistämistä. Näiden palaverien tulosten perusteella tuli koota yksi ohje koko kuntayhtymän käyttöön.

Kyselyn tulokset ja ohjeistuksen valmistelu vaativat kirjaamossa toimintatapojen muutokseen valmistautumista. Muutos toteutettiin muistutus-prosessin vaiheiden mukaisten sähköpostiviestien sisältökentän tekstien valmistelun ja toimintatapojen muutoksen sekä muutosten ohjeistamisen muodossa. Lisäksi muistutus-prosessin toimintaohjeesta tiedottaminen, ohjeen läpikäyminen ja ottaminen käytäntöön PKSSK:ssa olivat suunnitelmallisia tehtäviä ennen Siun soteen siirtymistä.

### **5.3 Uusi Muistutus-palvelu**

Muistutus-palvelun rakentaminen tapahtui Voutilaisen (2006) esittelemän Valtiovarainministeriön 2003 sähköisen asiointipalvelun suunnittelusta antaman suosituksen mukaisesti. Toimintatutkimuksen laadullisten menetelmien tuloksena valmistui sähköinen palveluväylä, Muistutus-palvelu, Siun soten käyttöön. Palvelun toteutus noudattaa YK:n ilmoittamien käytännöksi muodostuneiden julkisten palvelutuotannon periaatteita. Palvelu on ajasta ja paikasta riippumaton, joten asiakkaiden mahdollisuus muistutuksen tekemiseen parani huomattavasti. Järjestelmätoimittajat ovat joutuneet ottamaan huomioon lain-säädännön velvoitteet ja lisäämällä omat teknologiset ratkaisunsa, jotta väylä Muistutus-palvelusta saatiin integroitua asianhallintajärjestelmään. Perustan käsitykseni Toivasen (2006) väitteeseen kehittämishankkeiden edellytysten nojautumisesta avoimien rajapintojen ja järjestelmien keskinäisen integroitavuuden informaatioteknologian vaatimukseen. Lisäksi prosessia saatiin nopeutettua organisaation sisällä kyselyn tuloksia hyödyntämällä.

Suunnitelman mukainen prosessi käynnistyy asiakkaan kirjautuessa Vetumattunnistautumalla Miunpalvelut-verkkoalustalla olevaan Muistutus-palveluun, täyttämällä sähköisen lomakkeen ja lähettämällä sen kirjaamoon. Muistutus-palvelusta tulee heräteviesti Siun soten kirjaamoon. Kirjaamossa heräteviestin saavuttua, avataan asia asianhallintajärjestelmä Dynastyyn. Asianhallintajärjestelmästä saatu asianumero viedään Muistutus-palveluun, jolloin asia siirtyy suoraan asianhallintajärjestelmässä avatulle asialle. Muistutus-palvelusta lähtee tieto asiakkaalle asian käsittelyyn ottamisesta. Asianhallintajärjestelmässä muistutus siirretään toimenpiteeksi avatulle asialle, jolloin se saa sille kuuluvat metatiedot. Tässä prosessin vaiheessa toteutetaan käytännössä Voutilaisen

(2009) kuvaamaa viranomaiselle saapuneen asiakirjan ohjauksen asiankäsittelyprosessin automatiikkaa.

#### **5.4 Uusi muistutus-prosessi**

Muistutus-prosessia tehostettiin ottamalla sähköisiä työkaluja sisäisessä viestinnässä käyttöön. Muistutus-prosessi toimintamalli entiseen paperilla tapahtuvaan viestintään on muuttunut lähes kokonaan. Muistutukseen liittyvä viestintä vastuuhenkilöille tapahtuu suojatun sähköpostin välityksellä. Selvityspyynnot kokonaisuudessaan sekä osin selvityksien antaminen tapahtuu sähköisin työkaluin ja teknologian mahdollistamin keinoin. Kuitenkaan prosessissa ei ole voitu kokonaan unohtaa perinteisiä viestintämahdollisuuksia, koska viranhaltijoiden puutteellinen taito sähköisten työkalujen käyttöön tai tietämättömyys organisaation käytännöistä estävät sähköisten palvelujen tuomien mahdollisuuksien hyväksikäytön. Toimintavan muutos vapautti johdon sihteerien työpanoksen muistutusiasioiden pyörittämisestä muihin tehtäviin ja asioiden kirjaaminen tapahtuu keskitetysti kirjaamon toimesta. Näiden toimenpiteiden vaikutus kustannuksiin näkyy konkreettisesti henkilötyöpanoksen vapautumisena ja paperikustannusten pienentymisenä.

Siun sotessa muistutuksen käsittely etenee Toimialuejohtajien toimintaohje 1/2017, liite 5, mukaisesti. Muistutus lähtee suojatun sähköpostin välityksellä muistutuksen vastuuhenkilöille, jotka pyytävät tarvittaessa selvityksiä tapahtumien kulusta. Kirjaamossa valmistellaan selvityspyyntö sähköpostin tekstikenttään ja muistutus lähetetään liitteenä samaisessa sähköpostissa. Vastuuhenkilö täyttää selvityspyynnön vastaamalla sähköpostiin ja lähettää sen kirjaamoon, josta selvityspyyntö edelleen lähetetään henkilöille, joilta selvitystä pyydetään. Tähän sähköpostiin ennen edelleen lähettämistä kirjaamon toimesta liitetään muistutus ja selvityslomake.

Selvityksen voi antaa suoraan vastaamalla suojattuun sähköpostiin tai täyttämällä sähköpostin liitteenä oleva selvityslomake, joka tulee välitallentaa ja lähettää liitteenä vastaamalla suojattuun sähköpostiin tai toimittaa paperisena ja allekirjoitettuna kuntayhtymän kirjaamoon. Kirjaamo valmistelee asialle asianhallintajärjestelmään vastauslomakkeen, joka toimitetaan vastuuhenkilölle

asialinkkinä suoraan asianhallintajärjestelmästä sen jälkeen, kun kaikki pyydytyt selvitykset ovat tulleet. Asian vastuuhenkilö kirjoittaa vastauksen saamiensa selvitysten perusteella suoraan asianhallintajärjestelmässä olevaan toimenpiteen liitteeseen, tulostaa vastauksen sekä toimittaa sen paperisena ja allekirjoitettuna kirjaamoon. Kirjaamossa allekirjoitettu vastaus skannataan asianhallintajärjestelmään kyseisen asian toimenpiteelle, jonka jälkeen vastaus postitetaan muistutuksen tekijälle. Asian käsittely päätetään asianhallintajärjestelmässä, jolloin asia saa metatiedoista säilytysajan. Toiminnassa toteutuu Voutilaisen (2009) kuvaama viranomaisessa käsiteltävien asioiden ja asiakirjojen hallinnollinen suunnitelmallisuus ja yhdenmukaisuus. Lisäksi toimintamalli toteuttaa Kankaanpää esittelemää Järvisen määrittelyä tietoturvasta, jossa tietojen saatavuus, oikeellisuus ja luottamuksellisuus säilyvät koko prosessin ajan.

Toimialuejohtajien toimintaohjeen lisäksi on valmisteltu kirjaamon työntekijöitä varten työohje, jossa on yksityiskohtaisesti kerrottu kuvakaappauksin muistutus-prosessin käsittelyvaiheet kirjaamiseen ja asioiden käsittelyyn. Sähköpostilla käytävään viestintään on tehty teksti-kentässä käytettävät tekstit toimintayksikkökohtaisesti kirjaamon käyttöön. Näiden ohjeiden ja tekstien tarkoitus on helpottaa kirjaamossa tapahtuvaa perehdytystä ja lomien aikaisia sijaistuksia sekä yhdenmukaistaa kirjaamista ja viestintää.

## **5.5 Tiedottaminen ja Muistutus-palvelun saavutettavuus**

Muistutus-palvelusta tiedotettiin Siun sote-tiedotteessa, joka on opinnäytetyön liitteenä 6. Tiedote jaettiin jokaiseen kuntayhtymän toiminta-alueella olevaan talouteen. Lisäksi Siun soten palveluita tehtiin tutuksi Pohjois-Karjalan Radion lähetyksissä.

Muistutus-palveluun pääsee suoraan Siun soten nettisivulla olevan linkki kautta. Lisäksi Miunpalvelut-portaalissa Siun sote-organisaation alta löytyy Muistutus-palvelu. Liitteinä ovat Siun soten nettisivulta, liite 7, ja Miunpalvelut-portaalin sivulta, liite 8, kuvakaappaukset.

## 6 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET KEHITYSTYÖN JATKAMISEKSI

Konkreettisia ehdotuksia kehitystyön jatkamiselle nousi esille tämän opinnäytetyön toteuttamisen aikana. Ehdotuksia jatkokehitystoimenpiteiksi on sekä Siun sotelle että järjestelmätoimittajillekin. Ehdotukset viedään eteenpäin tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Ulkoisten ja sisäisten sähköisten palvelujen ja toiminnan jatkokehittämiselle esitetään seuraavia toimenpiteitä:

1. Asianhallintajärjestelmän kehittämisellä on iso merkitys kokonaan sähköisten palvelujen toteutumisessa. Jotta saataisiin prosessiin osallistuvat henkilöt tekemän toimenpiteitä suoraan asianhallintajärjestelmään, pitää päästä suoraan asian toimenpiteellä olevalle asiakirjalle asianhallintajärjestelmästä lähetetyn linkin kautta. Toimivuuden ehtona on, ettei suojatun yhteyden kautta lähetetty linkki vaadi järjestelmäkohtaista käyttäjätunnuksen antamista jokaiselle käyttäjälle erikseen. Lisäksi asianhallintajärjestelmän ei tarvitse olla laitteella, josta linkkiä avataan. Yhteys muodostuisi suoraan palvelimella olevaan tietojärjestelmään. Näiden toiminnallisten ominaisuuksien toteutuminen poistaisi organisaatiolta kankean käyttäjätunnusten ylläpidon ja olisi lähempänä kokonaan sähköisin työkaluin tuotettavan palvelun tavoitetta.
2. Miunpalvelut-portaaliin tulee kehittää ratkaisu, jolla asiakas pystyy jatkamaan aloittamaansa asiointia Muistutus-palvelussa siten, että jatkoasiointi pystytään kohdistamaan suoraan aloittavaan asiointiin. Nyt palvelussa pitää aloittaa uusi asiointi tai ottaa yhteyttä muilla välineillä, koska jo tehtyyn asiointiin ei ole mahdollista päästä käsiksi.
3. Muita palautteen antamiseen tarkoitettuja sähköisiä palveluja on syytä rakentaa ja tiedottaa niistä Muistutus-palvelun kautta tapahtuvan turhan asiointin estämiseksi. Sähköisten asiointipalvelujen tarjonnan lisääminen ohjaa automaattisesti asiakkaita turvalliseen asiointiin. Miunpalvelut-portaalin palvelujen lisäämiseen ainoa keino on neuvotella uusi sopimus, jolla uusien palvelujen rakentamisen nykyistä vuosittaista kiintömäärää nostetaan huomattavasti. Perusteena kiintiön nostamiseen

on uusi iso organisaatio ja organisaatioon siirtyneiden toimialojen palvelujen muutostarve sekä olemassa olevien palvelujen yhtenäistämisen.

4. Järjestelmätoimittajilta on vaadittava tarvittavien toimintojen rakentamista ja ketterien kehitysmenetelmien käyttöönottoa palveluissaan. Niin PTTK:n kuin järjestelmätoimittajienkin on lisättävä resursseja haluttujen toiminnallisuuksien toteuttamiseen hanke kohtaisesti. Useimmat tietojärjestelmät ovat käytössä koko maakunnan alueella, joten tietojärjestelmien toimivuus on työn tekemisen edellytys isolla alueella. Reklaamaatio on palvelun ostajan oikeus antaa palautetta ja tämä palautteenantokeino organisaatioiden tulee ottaa käyttöön paremmin.
5. Organisaation sisäistä prosessia on jatkossa selkeästi vietävä nykyisestä useamman toimintatavan mallista yhden toimintamallin suuntaan. Täysin sähköisen asiointin toimintamalli vaatii kokonaan vanhoista tavoista luopumista ja teknologian kehittymisen myötä käyttämällä yhtä toimintamallia päästään tavoitteeseen. Perustelen esitystäni sillä, että paperilla tapahtuva tiedonkulku hidastaa sähköisen asiointin kehitystä ja olemassa olevan teknologian tehokasta hyödyntämistä.
6. Organisaation on perustettava hankekohtaisesti työryhmä jokaista sähköistä palvelua toteuttamaan. Työryhmällä on paremmat mahdollisuudet jakaa kehittämistyössä eteen tulevia tehtäviä ja käytössään laajempi asiantuntemus. Työryhmään tulee kuulua ainakin yksi henkilö koko organisaation sähköisten palvelujen kehittämisestä vastaavasta tahosta.

## 7 POHDINTA

Ulkoisten asiakkaiden palvelu parani kehittämistyölle asetetun tavoitteen mukaisesti, sillä palvelu on saatavissa 24/7 sähköisen asiointipalvelun ansiosta. Asiointipalvelun saavutettavuuden lisäksi asiakkaat saavat tiedon asian käsit-

telyyn ottamisesta. Toisaalta nopeutunut tiedon kulku mahdollistaa vastauksen antamisen kohtuullisessa ajassa. Tältä osin asiakaspalvelun laadulliset kriteerit täyttyvät paremmin.

Palautetta Muistutus-palvelusta on tullut ulkoisilta asiakkailta puhelimitse ja sähköpostilla. Alkuvaiheessa palvelun toimimattomuus käsitettiin asiakkaan osaamattomuudesta johtuvaksi, mutta yhteydenottojen perusteella saimme Muistutus-palvelun osa-alueet toimimaan. Myös myönteistä palautetta on saatu sähköisen asioinnin mahdollisuudesta ja käytön helppoudesta.

Tässä kehittämistyössä tietosuojasta ja -turvallisuudesta vastasi tietojärjestelmien osalta järjestelmätoimittajat ja PTTK kaiken muun verkkoliikenteen osalta. Kuntayhtymän sisäisessä asiointissa otettiin suojattu sähköposti tehokkaammin käyttöön ja tietoturvallisuusnäkökohdat toteutuvat paremmin. Suojatun yhteyden käyttöönotto helpotti prosessissa asioivien henkilöiden tunnistamista ja kaikkia sisäisessä asiointiprosessissa liikkuvia asiakirjoja ei tarvitse henkilökohtaisesti allekirjoittaa ja toimittaa paperisena kirjaamoon.

Muistutus-prosessin sähköisen asiointipalvelumallin mukaiseksi muutettiin heti kuntayhtymän muut sisäiset potilasreklamaatioprosessit. Nämä reklamaatioprosessit eivät sisällä hallinnollisia päätöksiä. Muistutus-prosessin toimintamalli on pienillä muutoksilla käyttökelpoinen muidenkin sairaanhoitopiirien ja yksityisten terveydenhuollon organisaatioiden muistutus-prosessin toteuttamiseen. Muistutus-palvelulle rakennettu verkkoväylän toteutuminen onnistuneesti avasi Siun sotessa uuden sähköisen asiointipalvelun: Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamisen hakemustalvelun. Uuden verkkotalvelun toiminnallisuus on sama kuin Muistutus-palvelussa.

Siun sotessa on päästy hyvään vauhtiin talvelujen rakentamisessa sähköiksi asiointitalveluiksi. Muistutus-palvelun integrointi asianhallintajärjestelmään antaa viitteitä siitä, että tulevaisuudessa kuntayhtymässä rakennetaan uusia sähköisiä talveluja hallinnon asiakastalveluun. Tämä toteutuessaan parantaa tiedonhallintaa, koska asiallinen tieto on nopeammin saatavilla.

Miunpalvelut-portaalin asemaa Pohjois-Karjalan kuntien sähköisten palvelujen tarjoajana vahvistettiin tämän kehittämistyön avulla. Tutkimus toteutti edellytykset maakunnalliselle kahdensuuntaiselle asiointiliikenteelle. Palautteen antaminen Miunpalvelut-portaalin kautta odottaa suomi.fi-alustan ratkaisuja, sillä ei ole järkevää kustannussyistäkään, rakentaa Miunpalvelut-portaaliin erillistä verkkoväylää maakunnalliseen käyttöön. Suomi.fi-alustan ratkaisut palautteen antamisen mahdollistajana tulevat koskettamaan koko valtakunnan verkkoliikennettä.

Osallistava tutkimus kyselyn muodossa antoi hyvän lähtökohdan prosessin muutosten onnistumiselle kuntayhtymän sisäisissä toiminnoissa, sillä Ojasalon ym. (2009) mukaisesti käytäntöjä ratkaistiin yhdessä. Työntekijöiltä saadun palautteen huomioiminen vähensi huomattavasti vuodenvaihteessa tapahtuvan organisaatiomuutoksen mukanaan tuomia ongelmia muistutus-prosessin kulussa. Jatkossakin on syytä ottaa suorittava taho mukaan toimintoja kehittämään. Prosessin mukainen selkeä toimintaohje auttoi peruskunnista siirtyviä työntekijöitä sisäistämään uuden toimintamallin ilman suurempia ongelmia.

Tämä kehittämistyö toi käytännön muutoksia asiakirjahallintaan. Muistutusasioiden avaaminen tapahtuu muutoksen myötä yksinomaan kirjaamon toimesta ja sähköisistä toimintatavoista johtuen, niin johdon sihteereiltä kuin muiltakin ennen toimintatavan muutosta prosessiin osallistuneilta työntekijöiltä, vapautui ylimääräisestä paperin pyörittämisestä työaika muuhin tehtäviin. Voutilaisen (2009) esittämä asiointipalvelun tarkoitus, tehostaa hallintoa ja tuottaa palvelut pienemmällä henkilöresurssilla, toteutui kehittämistyön tuloksena. Todettava on, että toimintojen automatisointi puhuu puolestaan ja järkeistää tehtäviä, mutta järjestelmät eivät tule pysymään kehityksen mukana ja hidastavat jatkossakin kehitystyön etenemistä.

Yleisenä huolenaiheena julkisessa hallinnossa on ollut jo pitkään ICT:n vallan käyttö organisaatioissa. Tietotekniikka edellä on edetty toimintojen kehittämisessä, kun asian pitäisi olla päinvastoin. Tietotekniikkaa tulee kehittää toiminnallisiin tarpeisiin ja löytää teknologiset ratkaisut kulloiseenkin tilanteeseen. Tässäkin tutkimuksessa tuli selvästi esille kehitystyötä hidastavana tekijänä ICT:n valta PTTK:n ja järjestelmätoimittajien taholta. Järjestelmätoimittajia



koskevat konkreettiset ehdotukset kehitystyön jatkamiselle on käsitelty luvussa 6, kappaleissa 1 – 4. Näiden ehdotusten toteuttaminen on tapahduttava jollain aikavälillä, muutoin täysin sähköisen asioinnin vaatimus ei tule täytymään.

Muistutus-palvelun rakentamisen kustannuksilla ei ollut vaikutusta asiointipalvelun toteuttamiseen. Kertaluontoisia kustannuksia syntyi lomakkeen rakentamisesta ja palveluväylien rakentamisesta järjestelmien välillä. Kuukausittain maksettavat ylläpito- ja käyttökustannukset on määritelty PTTK:n ja Siun soten välisessä puitesopimuksessa. PTTK:lla on kahdenkeskiset sopimukset järjestelmätoimittajien kanssa ja nämä sopimukset kuuluvat yrityssalaisuuden piiriin, eikä niitä ole sen vuoksi käsitelty tässä yhteydessä enempää.

Omat tavoitteeni tälle kehittämistyölle toteutuivat osittain. Valitut menetelmät olivat oikeat tämän toimintatutkimuksen toteuttamiseen. Uusia tehtäviä tuli eteen kehittämistyön edetessä ja niihin tartuttiin tavoitetilan saavuttamiseksi. Kokonaisuutta ajatellen yhden prosessin kehittäminen oli oikea ratkaisu, koska sen valmiiksi saattaminen antoi toimintamallin toisten prosessien muuttamiseen.

Tavoitteeni täysin sähköisesti tapahtuvasta asiointipalvelusta ei toteutunut tietojärjestelmistä ja kansallisista ratkaisuista johtuen. Kehitystyölle asettamani tavoitteet toteutuivat tämän hetkisten tietojärjestelmien ja kustannustehokkaiden työkalujen antamissa rajoissa. Kuntayhtymän sähköinen asianhallinnan muistutus-prosessi saatiin toimivaksi siten kuin järjestelmät ovat valmiita tietoa käsittelemään, siirtämään, vastaanottamaan ja arkistoimaan. Jatkokehitysehdotuksen kohta 5; yhden muistutus-prosessin toimintamallista, tullaan toteuttamaan heti, kun järjestelmät sen mahdollistavat.

Asia, joka jäi mietityttämään tämän kehittämistyön toteuttamisessa, oli ”virallisen”, nimetyn kehittämistyöryhmän puuttuminen. Kuuluminen työryhmään, joka käsittelee koko organisaation sähköisiä asioita, ei vastaa yksittäiseen kehittämishankkeeseen keskittyvää työryhmää. Asiantuntijuus jäi vaillinaiseksi ja tarvittava tieto oli etsittävä oikeita tahoja hyväksikäyttäen.

Olen pohtinut myös aikatauluun tulleen viivästymisen syitä. Sopimuksen allekirjoittaminen viivästytti Miunpalvelut-verkkoalustan käyttämistä kuntayhtymän asiointipalveluihin. Alustan käyttämisestä kuntayhtymän palvelukanavana oli annettu suullisesti tieto, mutta kirjallista sopimusta ei allekirjoitettu PKSSK:n aikana. Pohdinnoissani päädyin siihen, ettei sähköisen palvelualustan käyttöönotosta haluttu tehdä kirjallista sopimusta ennen kuin asiantuntija kuntayhtymän puolesta oli tarkastanut sopimuksen ja hyväksynyt sen ehdot. Tietopalvelupäällikön virkaan valittu henkilö hyväksyi lopulta sopimuksen ja allekirjoitukset sopimukseen saatiin.

Tämän kehitystyön aikana opin, ettei suullinen lupaus ole sama kuin allekirjoitettu sopimus. Asiantuntijoiden apuun on turvauduttava itselleen tuntemattomissa asioissa. Olemassa olevia verkostoja on käytettävä hyväksi ja luotava uusia tietolähteitä tarpeen mukaan. Oikean tiedon käyttäminen antaa luotettavan kuvan tekijästä. Aiheesta tehdyt aikaisemmat tutkimukset antava tietoa, jota kannattaa hyödyntää kehitystyössä. Ihmisten asenteisiin on vaikutettava esittämällä tosiasiat ja ottamalla heidät mukaan kehitystyöhön.

Kuntayhtymän sähköisen asiointipalvelun kehittäminen opinnäytetyönä oli toimiva tapa nykyaikaistaa kuntayhtymän toimintaa. Entisten työtapojen ja toimintamallien muuttaminen antoi haastetta arkirutiineihin ja oman työn kehittämiseen. Kehittämistyön toteutuksesta hyöty oli maakunnallinen.

Julkisen hallinnon sähköistä asiointia on kehitetty koko 2000-luku, eikä kahden suuntainen asiointiliikennettä ole saatu toteutettua. Pyrkimys näyttää olevan valtakunnallisiin palvelualustaratkaisuihin, joiden toteutus on ministeriöiden tehtävänä. Lamauttaako valtion organisaatioiden kehitystyön hitaus hyvällä tolalla olevan maakunnallisen sähköisen asioinnin palvelukehityksen? Jäämme odottamaan suomi.fi-palvelussa kehitteillä olevaa kahdensuuntaisen asiointipalvelun ratkaisualustaa. Kohtuullisin kustannuksin käyttöön saatava kahdensuuntainen verkkoratkaisu antaa edellytyksen laajentaa sähköisten palvelujen käyttöönottoa kaikissa julkisenhallinnon organisaatioissa.

## LÄHTEET

Arcusys Oy 2017. Arcusys on Oppimisen digitalisaation edeltäkävijä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.arcusys.com/web/fi/asiakastarinat/pttk> [Viitattu 5.6.2017.]

Arkistolaki 23.9.1994/831.

Cohen, L., Manion, L. & Morris, K. 2000. Research Method in Education. London; New York: Routledge. 5ht Edition.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL. Raportti 33/2014. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Innofactor Oy 2017. 100% Innofactor. WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.innofactor.fi](http://www.innofactor.fi) [Viitattu 5.6.2017.]

JHS 176, 2010. Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilytys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs176> [Viitattu 7.6.2017.]

Jääskeläinen, A. (toim.) 2014. Digitaalisuus tässä ja nyt. Osaammeko luopua vanhasta? palveluiden soveltavan tutkimusrakenteet. Vapaamuotoisia julkaisuja – Frer-form Publications 36. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Julkaisuja 195.

Kankaanpää, A. 2006. Sähköinen asiointi ja sen tietoturvallisuus kuntien verkkosivuilla. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kansallisarkisto (2009). SÄHKE2-määräys 2009. WWW-dokumentti.  
<https://www.arkisto.fi/fi/saehke2-maeaeraeys>. [Viitattu 7.6.2017.]

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta  
 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta 29.6.2016/533.

Lastensuojelun laatusuositus 2014. Lastensuojelun käsikirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus> [Viitattu 2.6.2017.]

Lehtonen, A. 2016. Sähköisen asioinnin kehittäminen asiakaslähtöisesti Pohjois-Karjalan kunnissa. Karelia ammattikorkeakoulu. Tietojen käsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Leskinen, S. 2008. Terveysthuollon organisaatioiden verkkopalvelujen kehittäminen. Kuopion yliopisto, Terveysthallinnon ja -talouden laitos. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Pro gradu -tutkielma.

Luoma, J. 2009. Ketterien menetelmien käsitys projektinhallinnasta: Esimerkkinä Scrum. PDF-tiedosto. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteen laitos. Tietojärjestelmätieteen kandidaatintutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/19859/Joni%20Luoma.pdf?se..> [Viitattu 15.6.2016.]

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki; WSOYpro Oy.

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen netti-sivu. WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.pkssk.fi](http://www.pkssk.fi) [Viitattu 8.3.2016.]

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015. Internet-sivut. [Viitattu 8.3.2016.]

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän Tietoturva-politiikka 2015. Internet-sivut. [Viitattu 8.3.2016.]

Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: [www.pttk.fi](http://www.pttk.fi) [Viitattu 5.6.2017.]

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 6.4.2011/341.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2014. WWW-dokumentti. Saatavuus: <http://www.julkari.fi/handle/10024/116180> Päivitetty 26.5.2017. [Viitattu 2.6.2017.]

Sähköiset palvelut. Valtiovarainministeriö 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut> [Viitattu 18.5.2016.]

Tarvajärvi-Mikkonen, M. 2015. Palveluprosessin tehostaminen tiedonohjauksella. case: Trafi. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tiivistelmä opinnäytetyöstä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/9974> [Viitattu 28.9.2017.]

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917.

Toikka, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Valtioneuvoston asetus terveydenhuollon järjestämissuunnitelmasta ja erikoissairaanhoidon järjestämissopimuksesta 6.4.2011/337.

Word Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. New York: United Nations, Department of Economic and Social Affairs.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Prima Oy.

Voutilainen, T. 2009. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa - ICT oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. Helsinki: Edita Prima Oy.

Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö: vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus 2003. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/113800> [Viitattu 2.6.2017.]

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Kuntayhtymän toimintaan vaikuttavat keskeiset muutokset tulevina vuosina (PKSSK:n strategia 2015). Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015. PKSSK:n Internet-sivu. 8.3.2016.

Kuva 2. Strategiakauden 2014 – 2018 tukijalat päämäärien saavuttamiseksi (PKSSK:n strategia 2015). Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strategia 2015. PKSSK:n Internet-sivu. 8.3.2016.

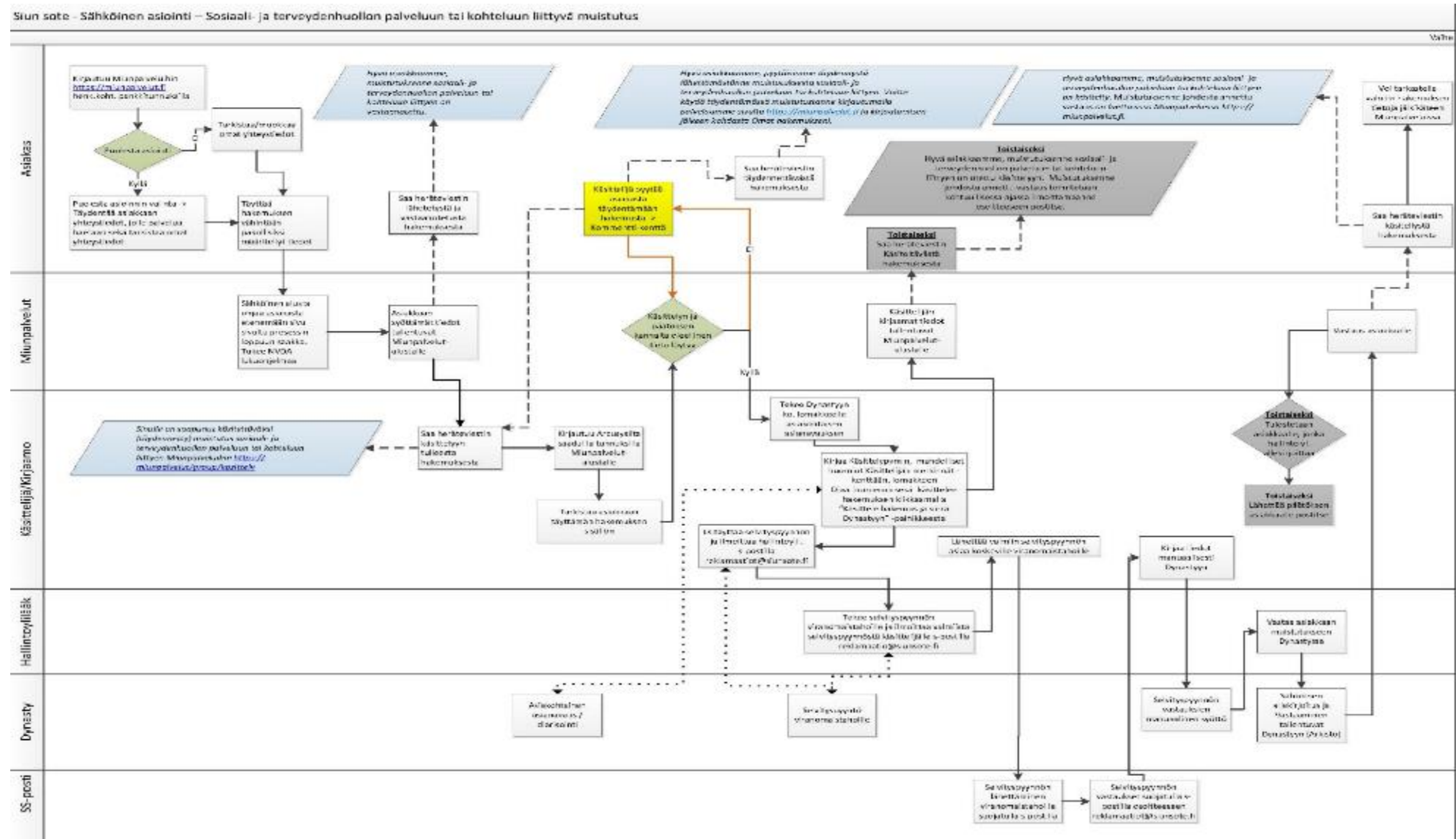
Kuva 3. Vastaajien lukumäärä toimialoittain. Webropol-kyselyn vastausraportti muistutus-prosessin kehittämiseksi. 13.9.2016.

Kuva 4. Vastaajien työnantajat. Webropol-kyselyn vastausraportti muistutus-prosessin kehittämiseksi. 13.9.2016.

Kuva 5. Vastaukset kysymykseen ”Mikä seuraavista toimintamalleista selvityksen antamiseen on mielestäsi sujuvin ja vähiten aikaa vievin?”. Webropol-kyselyn vastausraportti muistutus-prosessin kehittämiseksi. 13.9.2016.

Kuva 6. Vastaukset kysymykseen ”Onko esitetytetystä lomakkeesta apua selvityksen antamisessa?”. Webropol-kyselyn vastausraportti muistutus-prosessin kehittämiseksi. 13.9.2016.

## PROSESSIKAAVIO MUISTUTUS





## WEPROPOL-KYSELY MUISTUTUS-PROSESSIN KEHITTÄMISEKSI

### ***Digitaalisen toimintamallin kehittäminen selvityksen antamiseksi muistutusasiaan***

Siun soten hallinnon sähköistä asiointi kehitetään muistutus-prosessin\* kautta. Muistutus-prosessista vastaavat viranhaltijat tekevät asiaan liittyviä selvityspyyntöjä asiakkaan/potilaan kanssa tekemisissä oleville viranhaltijoille arvioi-  
dessaan muistutuksen aiheellisuutta, asiakkaan/potilaan oikeuksien ja toiminnan laadullista toteutumista.

Kehittämistyön tarkoituksena on helpottaa viranhaltijoiden työtä ja nopeuttaa prosessin käsittelyaikaa. Tällä kyselyllä selvitetään, mikä on viranhaltijoiden mielestä paras tapa nykyisiä resursseja hyväksi käyttäen selvityksen antamiseen sähköisesti. Vastaaja valitsee mielestään parhaimman vaihtoehdon kuhunkin kysymykseen. Lisäksi vastaajalla on mahdollisuus antaa omia kehittä-  
misehdotuksia ja kommentteja prosessiin liittyen kyselylomakkeen lopussa.

Tutkimus on täysin luottamuksellinen. Tarkastelemme tuloksia ainoastaan tilastollisin menetelmin, jolloin yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule millään tavoin näkyviin.

\*Sosiaalihuollon asiakaslain (22.9.2000/812) mukaan asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) mukaan potilaalla tai hänen omaisellaan ollessaan tyytymätön terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

### ***Digitaalisen toimintamallin kehittäminen selvityksen antamiseksi muistutusasiaan***

#### ***1. Olen \****

- ☐ Sosiaalihuollon ammattilainen
- ☐ Terveystieteiden ammattilainen

#### ***2. Työskentelen \****

- ☐ erityishuollossa
- ☐ sosiaalihuollossa

#### ***3. Työskentelen \****

- ☐ erikoissairaanhoidossa
- ☐ perusterveydenhuollossa

#### ***4. Työnantajani tällä hetkellä on \****

- ☐ Heinäveden kunta
- ☐ Ilomantsin kunta
- ☐ Joensuun kaupunki
- ☐ Joensuun sosiaalipalvelut (yhteistoiminta-alue)
- ☐ Joensuun terveyspalvelut (yhteistoiminta-alue)
- ☐ Juuan kunta
- ☐ Kiteen kaupunki
- ☐ Kontiolahden kunta
- ☐ Lieksan kaupunki
- ☐ Liperin kunta

- ☐ ☐ Nurmeksien kaupunki
- ☐ ☐ Nurmeksien ja Valtimon Terveydenhuolto kuntayhtymä
- ☐ ☐ Outokummun kaupunki
- ☐ ☐ Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä (PKSSK)
- ☐ ☐ Polvijärven kunta
- ☐ ☐ Rääkkylän kunta
- ☐ ☐ Tohmajärven kunta
- ☐ ☐ Valtimon kunta

**5. Oletko joutunut antamaan selvityksen muistutusasiasaan? \***

- ☐ ☐ Olen joutunut antamaan selvityksiä muistutusasiasaan
- ☐ ☐ En ole antanut selvityksiä muistutusasioihin liittyen

**6. Mitä mieltä olet tietojärjestelmien käytöstä muistutusasian selvityksen antamisessa? \***

- ☐ ☐ Tietojärjestelmät helpottavat työtehtäviäni.
- ☐ ☐ Tietojärjestelmät lisäävät työtehtäviäni.
- ☐ ☐ Muu, mikä

**7. Mikä seuraavista toimintamalleista selvityksen antamiseen on mielestäsi sujuvin ja vähiten aikaa vievin? \***

Tässä kysymyksessä tulee valita yksi vaihtoehto. Vaihtoehdot on laadittu siten, että kysymyksessä on täysin digitaalisesti annettavasta selvityksen antamisen toimintamallista. \*Kaksi viimeistä vaihtoehtoa eivät täytä asetettuja tavoitteita, mutta ovat kuitenkin vaihtoehtoisia toimintamalleja. Kaikissa vaihtoehtoisissa selvityspyyntö ja muistutussasiakirjat toimitetaan suojatulla sähköpostilla.

- ☐ ☐ Vapaamuotoisen selvityksen laatiminen ja lähettäminen liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla.
- ☐ ☐ Kirjoittamalla selvitys vapaamuotoisesti suoraan vastauksena suojattuun sähköpostiin.
- ☐ ☐ Kirjoittamalla selvitys vastauksena sähköpostiin, jonka tekstikentässä on valmiiksi esitetyt tiedot.
- ☐ ☐ Täyttämällä sähköpostin liitteenä tullut selvitys-lomake, joka välitallennuksen kautta lähetetään liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla.
- ☐ ☐ Täyttämällä sähköpostilla tullut esitän selvitys-lomake, joka välitallennuksen kautta lähetetään liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla.
- ☐ ☐ Sähköpostilla saapuvan linkin kautta selvityksen kirjoittaminen suoraan asianhallintajärjestelmään. Vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä käyttöoikeuden ja asianhallintajärjestelmän toimintaohjeen.
- ☐ ☐ \*Vapaamuotoisen selvityksen antaminen ja selvityksen lähettäminen allekirjoitettuna sisäisessä postissa kirjaamoon.
- ☐ ☐ \*Sähköpostin liitteenä olevan selvityslomakkeen täydentäminen, tulostaminen, allekirjoittaminen ja lähettäminen sisäisessä postissa kirjaamoon.

**8. Olisiko mielestäsi jokin muu tapa edellisiä vaihtoehtoja parempi selvityksen antamiseen?**

Mikä?

▲□

▼□

950 merkkiä jäljellä

**9. Koetko, että sähköistämisestä on apua toimintatapojen muutoksessa? \***

- ☐ ☐ Kyllä
- ☐ ☐ Ei
- ☐ ☐ Muu, mikä

**10. Onko esitännetystä lomakkeesta apua selvityksen antamisessa? \***

- ☐ ☐ On
- ☐ ☐ Ei

**11. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "Ei", perustele vastauksesi. \***

Perustelu:

▲□

▼□

700 merkkiä jäljellä

"Sosiaalihuollon asiakaslain (22.9.2000/812) mukaan asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) mukaan potilaalla tai hänen omaisellaan ollessaan tyytymätön terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle."

**12. Tulisiko mielestäsi vastaukset muistutuksiin antaa keskitetysti? \***

- ☐ Kyllä  
☐ Ei

**13. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "Ei", perustele vastauksesi. \***

Perustelu:



700 merkkiä jäljellä

**14. Onko muistutukset mielestäsi? \***

- ☐ Ajanhukka  
☐ Ammatin kiro  
☐ Opin väline (toiminnan kehittämisessä)  
☐ Ainoastaan asiakkaan/potilaan oikeus

**15. Tähän voit antaa muistutusasian käsittelyyn liittyvää palautetta.**



950 merkkiä jäljellä

**Vastauksesi on tallentunut onnistuneesti.**

**KIITOS!**

## MUISTUTUS-PROSESSIN TIEDONOHJAUSUUNNITELMA / SIUN SOTE

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä - Siun sote - TOS 13.12.2016 14.0 (hyväksytty 27.1.2017, SÄHKE2:n

1

**Tos-raportti**

## 03.05.00.00 Sosiaalihuollon muistutuskäsittely

Julkisuusluokka	Salassapitoeruste	Salassapitoaika	Salassapitoajan laskentaperuste	Henkilötietoluonne	Turvallisuusluokka
Salassa pidettävä	JulkL 24.1 § 25 kohta	100	Asiakirjan päivämäärä	Sisältää arkaluonteisia henkilötietoja	
Suojaustaso	Säilytysajan pituus 10	Säilytysajan peruste TOS	Säilytysajan laskentaperuste Asian lopullinen ratkaisu		

## 03.05.00.01 Terveystieteiden muistutuskäsittely

Julkisuusluokka	Salassapitoeruste	Salassapitoaika	Salassapitoajan laskentaperuste	Henkilötietoluonne	Turvallisuusluokka
Salassa pidettävä	JulkL 24.1 § 25 kohta	100	Asiakirjan päivämäärä	Sisältää arkaluonteisia henkilötietoja	
Suojaustaso	Säilytysajan pituus 10	Säilytysajan peruste TOS	Säilytysajan laskentaperuste Asian lopullinen ratkaisu		

## MUISTUTUS-PALVELUN LOMAKEMÄÄRITTELYMUISTIO



POHJOIS-KARJALAN  
TIEOTETEKNIKKAKESKUS OY

Määrittelyt

1 (1)

6.5.2016

### Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

Aika: 3.5.2016 9.00 – 10.30

Paikka: PKSSK

Paikalla: Anne Piipponen Siun sote  
Anu Lehtonen PTTK

### Prosessin sähköistäminen - sisällön määrittely

Alla olevan skannatun paperihakemuksen mukainen. Muutokset huomioiden.



TH-palveluun-kohte  
luun-muistutus-pap

### Yleistä:

- Lomakkeen nimi: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus
- Tunnistautumisen taakse
- Hakemuksen on tuettava näkövammaisten lukuohjelmaa (ulkoasu väh. vammaispalvel. hakemuksen mukainen)
- 2-suuntainen liikenne lisätietopyyntöjä varten
- Liitteiden lähetys ominaisuus
- Välitallennus mahdollisuus

### Sisältö:

- Muistutuksen saapumispvm -> automaattinen
- Ohjeistus kuten paperihakemuksella -> "Arvoisa terveydenhuollon palveluita käyttävä potilas"...
- Potilaan perustiedot kuten paperihakemuksella
- Puolesta asiointi (check-box) -> vautuu puolesta asioitavan kentät -> Huom! Täyttöjärjestys - Vetuman autom. täyttö
- Paperihakemuksen kohta: Poliklinikka/osasto/vastaanotto, jota muistutus koskee sekä tapahtuma-aika
  - ➔ Muutos: check-boxit tai alavetovalikko (huom! lukuohjelmat), jossa PKSSK, Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilomantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi, Valtimo, Heinävesi
  - ➔ Kun valitaan yo. toimija -> avautuu 3 txt-kenttää
    - txt-kenttä, jonka otsikko: Osasto/pkl/vastaanotto
    - txt-kenttä, jonka otsikko: Ketä muistutus koskee
    - txt-kenttä, jonka otsikko: Tapahtuma-aika (vapaa txt-kenttä, koska asiakas ei välttämättä muista tarkkaa aikaa)
- Paperihakemuksen kohta: Muistutuksen aihe
  - ➔ Lisäys kohtaan: Muu asia -> avautuu txt-kenttä
- Paperihakemuksen kohta: Tapahtuneen kuvaus...ja Toimenpiteet...-> txt-kentät ilman merkkimäärittä
- Sähköinen allekirjoitus:
  - Lisätään paperihakemuksessa oleva alin ohje: "Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei saa hakea..."
  - Lisätään check-boxilla: "Suostun, että muistutusvastauksesta saa..."

## TOIMIALUEJOHTAJIEN TOIMINTAOHJE 1/2017, MUISTUTUKSEN KÄSITTELY



Toimintaohje 1/2017  
1.1.2017

1 (5)

### Yleistä käsittelystä ja arkistoinnista

#### Käsittely

Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoasiat sekä tiedon korjaamisvaatimukset ja hakemukset vainajan tietojen luovuttamiseksi osoitetaan Toimialuejohtajalle. Muistutusten, kanteluiden, potilasvahinkojen ja hakemukset vainajan tietojen luovuttamisen käsittely on siirretty palvelujohtajille ja terveysasemien osalta hallintoylilääkärille sekä henkilötiedon korjaamisvaatimusten käsittely siirretty palvelujohtajille sekä keskussairaalan ja terveysasemien osalta hallintoylilääkärille. Jos palvelujohtaja tai hallintoylilääkäri on asiassa jäävi, hoitaa toimialuejohtaja palvelualuejohtajalle tai hallintoylilääkärille kuuluvan osan.

Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasiat, sekä henkilötiedon korjaamisvaatimukset ja hakemukset vainajan tietojen luovuttamiseksi kirjataan Dynasty asianhallinta-järjestelmän asiakas/potilastietokantaan seuranta- ja tilastointia varten.

Jos yhteydenotto on suullinen, asia voidaan selvittää asiakkaan/potilaan tai hänen omaisensa kanssa suullisesti. Mikäli suullisen neuvottelun lopputulos johtaa muutokseen tutkimuksissa tai hoidoissa, merkitsee neuvottelut hoitanut lääkäri/henkilö muutokset asiakas/potilaskertomukseen.

#### Selvityksen laatiminen

Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioita koskevia selvityksiä ei saa sanella eikä kirjoittaa Mediatri – ohjelmalla, eikä tiedostoa tallentaa koneelle. Selvityksen voi laatia esimerkiksi word-asiakirjana ja poistaa välittömästi selvityksen tulostamisen ja allekirjoittamisen jälkeen. Potilaskertomukseen ei saa liittää muistutus-, kantelu- tai potilasvahinkoasiain liittyviä asiapapereita.

Henkilötiedon korjaamisvaatimuksen johdosta tehtäviä muutoksia ei saa kirjata Mediatri ja Proconsona -ohjelmiin. Mikäli korjausvaatimukseen suostutaan, korjaamiset hoidetaan keskitetysti tehtävään nimetyn osastonsihteerin toimesta terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialueella ja sosiaalihuollon toimialueilla korjaamiset tekee kyseisen yksikön sihteeri.

#### Luovutusmerkinnät

Potilaskertomusarkiston tietopalvelusihteeri ja sosiaalihuollon yksikön sihteeri tekevät merkinnät luovuttamistaan asiakas-/potilaskertomuskopioista Mediatriin postikirjaan ja Proconsona ohjelmaan. Osastolta, poliklinikasta tai yksiköistä suoraan lähetetyistä asiakas-/potilaskertomuskopioista merkinnän tekee osastonsihteeri tai yksikön sihteeri.

#### Mediatrista ja Proconsonasta tulostettavat sähköiset asiakirjat

Viranomaisen pyytäessä alkuperäisiä vuoden 2010 jälkeen kirjattuja asiakas-/potilasasiakirjoja, tulee tulostettujen asiakirjojen mukaan laittaa saatekirje, johon on merkitty tulostuspäivä sekä kellonaika. Tietopalvelusihteeri tai lähettävä taho varmentaa allekirjoituksellaan tulostustietojen oikeellisuuden.



Toimintaohje 1/2017  
1.1.2017

2 (5)

### Arkistointi

Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasiakirjat sekä henkilötiedon korjaamisvaatimukset ja hakemukset vainajan tietojen luovuttamiseksi säilytetään sähköisesti Dynasty asianhallintajärjestelmän Asiakasreklamaatiot -kannassa. Asiakirjojen kokonaissäilytysaika on 10 vuotta asian käsittelyn päättymisestä.

Tiedoksi annettavat lausunnot ja päätökset tulee hävittää asianmukaisesti sen jälkeen kun vastaanottaja on saanut asiakirjan tiedokseen. Kaikki lausunto- tai selvityspyyntöjen mukana lähetetyt asiaan liittyvät asiakirjat tulee palauttaa lausunnon/selvityksen mukana kirjaamoon.

Muistutus-, kantelu- ja vahinkoasioihin liittyviä asiakirjakopiota säilytetään yksikön hallinnossa vain niin kauan, kun asian käsittely yksikössä sitä vaatii. Käsittelyn jälkeen yksikön sihteeri huolehtii asiakirjojen asianmukaisesta hävittämisestä.

Jos yhteydenotto yksikköön on muu kuin muistutus, eikä se suoraan liity asiakkaan/potilaan hoitoon tai kohteluun, säilytetään asiakirjat yksikön hallinnon arkistossa. Säilytysaika on 10 vuotta kirjeen päiväyksestä. Hoitoon liittyvä kirjeenvaihto liitetään potilaskertomukseen, jossa se säilytetään 12 vuotta kirjeen tai viestin päiväyksestä.

### Raportointi

Asianhallintasihteeri laatii vuosittain raportin muistutusten, kanteluiden, sekä muiden valitusten ja hakemusten yksikkökohtaisista määristä, muistutusten ratkaisuun käytetystä ajasta sekä muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden toimenpiteistä palvelujohtajille, toimialuejohtajille sekä sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Asianhallintasihteeri laatii kolme kertaa vuodessa (30.4., 31.8. ja 31.12.) raportin muistutusten sekä kanteluiden lukumäärästä ja syistä toimialuejohtajalle ja palvelujohtajille.

Raportti koko vuodelta säilytetään pysyvästi.



Toimintaohje 1/2017  
1.1.2017

3 (5)

### Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tai terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) tai terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785).

Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutus tulee jättää viiden (5) vuoden sisällä muistutuksen syyn ilmenemisestä.

Asiakkaan/potilaan tai omaisen muistutuksen laatimista varten tulostettava muistutuslomake ja linkki sähköiseen palveluun löytyvät Internetistä (linkki annetaan myöhemmin). Muistutuksen voi tehdä myös sähköisen asioinnin palvelun kautta, joka löytyy Miunpalvelut-portaalista osoitteesta [www.suomi.fi](http://www.suomi.fi) -> Asiointipalveluun/lomakkeeseen liittyvä kunnan palvelutieto -> Terveys- ja sosiaalipalvelu (Siun sote). Muistutuslomakkeen saa myös sosiaali- ja potilasasiamieheltä. Sosiaali- ja potilasasiamies avustaa muistutuksen tekijää tarvittaessa. Siun sote tuottaa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut (puh. 050 387 7627).

Sosiaali- ja potilaslain mukaiset muistutukset osoitetaan vastaavalle toimialuejohtajalle, mutta käsittely on siirretty palvelujohtajille ja terveysasemien osalta hallintoylilääkärille. Jos palvelujohtaja tai hallintoylilääkäri on asiassa jäävi, toimialuejohtaja hoitaa palvelujohtajalle tai hallintoylilääkärille kuuluvan osan. Hoitohenkilökuntaa koskeissa muistutuksissa pyydetään ko. toimialueen ylihoitajan kannanotto.

### 1. Toimialuejohtajalle osoitettu muistutus

#### Asianhallintasihteeri

- kirjaa saapuneen muistutuksen Dynastyn potilastietokantaan
- valmistelee suojattuun sähköpostiin keskussairaalapalvelujen, kuntoutuksen ja terveysasemien osalta selvityspyynnön ja lähettää sen sekä muistutuksen palvelujohtajalle tai hallintoylilääkärille
- lähettää työterveyshuollon osalta muistutuksen työterveyshuollon palvelujohtajalle
- lähettää sosiaalihuollon osalta muistutuksen toimialueen palvelujohtajalle

#### Palvelujohtaja (keskussairaalapalvelut, kuntoutus) ja hallintoylilääkäri (alueet)

- laatii suojattuun sähköpostiin selvityspyynnön potilaan hoitoon osallistuneille henkilöille ja tarvittaessa klinikan ylilääkärille ja lähettää sen asianhallintasihteerille

#### Palvelujohtaja työterveyshuolto

- hoitaa asian käsittelyyn palvelualueellaan
- hoitaa lähetettävän vastauksen kirjaamoon kirjattavaksi ja edelleen lähetettäväksi

#### Palvelujohtaja sosiaalihuollon alue

- hoitaa asian käsittelyyn toimialueellaan
- hoitaa lähetettävän vastauksen kirjaamoon kirjattavaksi ja edelleen lähetettäväksi

#### Asianhallintasihteeri

Asianhallintayksikkö  
Kirjaamo, puh. 050 598 8742  
Tikkamäentie 16, talo M, 3 krs  
80210 Joensuu

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspalvelujen kuntayhtymä  
p. 013 3300 (vaihe)  
[www.siunsote.fi](http://www.siunsote.fi)





Toimintaohje 1/2017  
1.1.2017

4 (5)

- lähettää suojatulla sähköpostilla muistutuksen, palvelujohtajan/hallintoylilääkärin selvityspyynnön ja selvitys-lomakkeen ao. tahoille
- kirjaa selvityspyynnön lähetystiedot Dynastyyn
- kirjaa toimenpiteet Dynastyyn

#### Selvityksen antava(t) henkilö(t)

- laatii muistutukseen selvityksen (Huomioi, että selvitys voidaan lähettää tiedoksi myös muistutuksen tekijälle):
  - o vastaamalla suoraan suojattuun sähköpostiin
  - o laatimalla selvitys selvityspyynnön mukana tullee selvitys-lomakkeelle, joka lähetetään välitallennuksen kautta liitetiedostona suojattuun sähköpostiin vastaamalla
  - o sanelemalla selvityksen Hallintosaneluna Mediatratiivijärjestelmässä (ks. toimintaohjeen liite 1.) (keskussairaalaapalvelut)
  - o hoitaa asian henkilökohtaisesti puhelimitse tai keskustelemalla ja lähettää tästä tiedon kirjaamoon, jolloin asia saadaan päätetyksi asianhallintajärjestelmässä

#### Ao. yksikön johdon sihteeri (keskussairaalaapalvelut)

- purkaa anelun (ks. yleiskirjeen liite 2.) ja pyytää siihen anelijan allekirjoituksen
- toimittaa allekirjoitetun selvityksen kirjaamoon kirjattavaksi sekä kopion siitä tiedoksi ao. ylilääkärille

#### Asianhallintasihteeri

- valvoo, että pyydetty selvitykset annetaan määräajassa ja toimittaa sähköpostitse saapuneet selvitykset tiedoksi ao. ylilääkärille
- valmistelee Dynastyyn vastauslomakkeen muistutusta koskevin potilastiedoin ja lähettää palvelujohtajalle (keskussairaalaapalvelut, kuntoutus) ja hallintoylilääkärille (alueet) linkin ko. muistutusasiaan, kun kaikki selvitykset ovat valmiina

#### Palvelujohtaja (keskussairaalaapalvelut, kuntoutus) ja hallintoylilääkäri (alueet)

- laatii vastauksen saamiensa selvitysten perusteella ja merkitsee siihen liite- ja jakelutiedot
- lähettää allekirjoitetun vastauksen asianhallintasihteerille

#### Asianhallintasihteeri

- kirjaa muistutuksen vastauksen Dynastyyn ja päättää asian käsittelyn
- tarkistaa, että kaikki selvitykset on kirjattu ja tallennettu järjestelmään
- lähettää alkuperäisen vastauksen ja mahdolliset liitteet sekä alkuperäiset muistutusasiakirjat muistutuksen tekijälle
- lähettää vastauksen tiedoksi selvityksen antaneille henkilöille ja muille jakelutiedoissa mainituille henkilöille suojatulla sähköpostilla
- lähettää hoitotyötä koskevista muistutuksista vastauksen tiedoksi johtajaylihoitajalle
- lähettää vastauksen tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jos se on merkitty muistutukseen



Toimintaohje 1/2017  
1.1.2017

5 (5)

## 2. Yksikköön saapunut kirjallinen muistutus

Suoraan yksikköön saapunut muistutus toimitetaan kirjaamoon, jossa se käsitellään kohdan 1. Toimialuejohtajalle osoitettu muistutus mukaisesti.

## 3. Viranhaltijalle sähköpostitse saapunut muistutus

Sähköpostilla saatuun muistutukseen ei vastata sähköpostilla.  
Viestin lähettäjälle ilmoitetaan, että viesti on vastaanotettu ja hänelle tullaan vastaamaan kirjeitse. Tämän jälkeen viesti tulostetaan, poistetaan sähköpostista sekä toimitetaan käsittelyyn kirjaamoon. Muistutuksen käsittely tapahtuu kohdan 1. Toimialuejohtajalle osoitettu muistutus mukaisesti.

## SIUN SOTEN TIEDOTUSLEHTI TAMMIKUU 2017



## Asioi netissä – miunpalvelut.fi

Käikki Pohjois-Karjalan kuntien ja Siun soten sähköiset palvelut löytyvät kätevästi yhdestä paikasta.

Miunpalvelut.fi-verkkosivulta löytyvät pian kaikkien maakunnan kuntien ja Siun soten nettipalvelut. Palvelu laajenee alkuvuodesta 2017 kaikkien kuntien ja Heinäveden kuntalaisten käyttöön.

Miunpalveluissa voi tällä hetkellä mm. tehdä hakemuksen vammaisten ja ikääntyvien palveluihin, ilmoittaa vapaaehtois-toimintaan, hakea omaishoidontu-

kea sekä tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun liittyvän muutoksen. Sivuston kautta pääsee myös Medinet- ja Omakanta-palveluihin sekä laboratorion ja röntgenin ajanvarauslomakkeisiin.

Osa palveluista vaatii verkkopankki- tai mobiilitunnistautumisen.

Tutustu palveluihin:

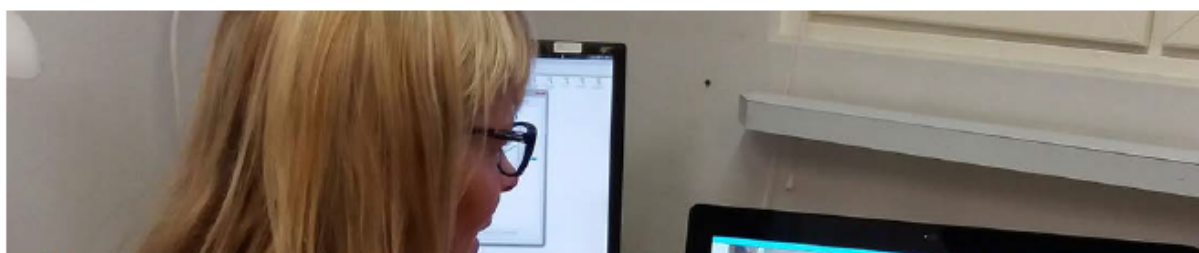
[www.miunpalvelut.fi](http://www.miunpalvelut.fi)

## SIUN SOTEN NETTISIVU, MUISTUTUS

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi

YHTEYSTIEDOT | INTRA |





[Asiointi](#) > [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#) > [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon](#)

[Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon](#)

### Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon

Mikäli et ole tyytyväinen saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, yritä ensisijaisesti selvittää asia kyseisen yksikön työntekijöiden tai heidän esimiehensä kanssa. Myös **vapaamuotoisen palautteen** antaminen toiminnastamme on mahdollista.

#### Vaaratilanneilmoitus

Jos koet, että omassa tai omaisesi hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voit tehdä asiasta **potilaan tai omaisen vaaratilanneilmoituksen**.

#### Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 23 §).

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 10 §).

Muistutuksen voi tehdä **sähköisen asiointipalvelun** kautta tai **muistutuslomakkeella**, joka toimitetaan Siun soten

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi

kirjaamoon osoitteella Tikkamäentie 16, M-talo, 3. kerros, 80210 Joensuu. Muistutuslomakkeen voi toimittaa myös suojattuna sähköpostina (turvaposti).

Muistutuksen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Jotta vapaamuotoisen muistutuksen käsittely on mahdollista, on siinä mainittava seuraavat asiat:

- Asiakkaan tai potilaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot
- Jos muistutuksen tekee omainen, myös hänen nimensä, yhteystietonsa ja sukulaisuussuhteensa asiakkaaseen tai potilaaseen tulee mainita.
- Muistutuksen aihe (mistä asiasta halutaan muistuttaa)
- Tapahtumakuvaus: mitä tapahtunut, missä (sen yksikön nimi, jonka toimintaa muistutus koskee), milloin
- Mihin toimenpiteisiin muistutuksen tekijä haluaa toimintayksikön ryhtyvän (toiveet ja ehdotukset)
- Päiväys, allekirjoitus ja nimen selvennys

Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Muistutuslomakkeen saa myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä. **Sosiaaliasiamies** tai **potilasasiamies** avustaa muistutuksen tekijää tarvittaessa.

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi

## LOMAKKEET

Muistutus (pdf)

Vahingonkorvaushakemus (pdf)

## PDF-LOMAKKEEN TÄYTTÄMINEN

Lataa ilmainen Adobe reader -ohjelma Adoben sivuilta

## MIUNPALVELUT-PORTAALI / MUISTUTUS-PALVELU

Siunsote - palvelu

Kuntasi on  
**SIUN SOTE**

Tietoa palvelusta · Tiedotteet · Yhdistyksille

KIRJAUDU

Pohjois-Karjalan kuntien sähköiset palvelut kätevästi ja yhdessä paikassa

## SIUNSOTE



Siun sote yhdistää Pohjois-Karjalan kuntien ja Heinäveden julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut saman katon alle. Tuotamme laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluita alueen noin 170 000 asukkaalle. Lähipalvelut ovat lähellä, erikoisemmat palvelut tuodaan lähelle ennakkoluulottomilla ratkaisuuilla.

## Uutiset

17/08/2017  
Huoltokatko torstaina 24.08 9:00-12:00  
04/07/2017  
Palvelussa ylläpitotoimenpiteitä ja mahdollista hitautta 5.7 - 6.7.  
19/06/2017  
Huoltokatko ohi  
19/06/2017  
Huoltokatko 19.06. 09:00-12:00  
29/05/2017  
Huoltokatko ohi  
Käsi kaikki uutiset >

Siun soten tietosuoja- ja rekisteriselosteet



## Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa

tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 23 §).

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 10 §).

SIIRRY &gt;



## AIKAJANA TYÖKULUSTA

